

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.06.2023 09:18:31
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования
Российская международная академия туризма

Факультет менеджмента туризма
Кафедра государственного и муниципального управления
и управления персоналом

Принято Ученым Советом

«29» июня 2023 г.

Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

_____ В.Ю. Питюков

«28» июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Государственные и муниципальные услуги

по направлению подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Б.1. УОО.05

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
15 июня 2023 г. протокол №10

Разработчик: Вобликов В.М.
к.воен.н., доцент кафедры
государственного и муниципального
управления и управления персоналом

Рецензент: Юрина Т.Н. заместитель
начальника управления Администрации
г.о. Щелково Московской области

Химки,

2023

Рабочая программа дисциплины Государственные и муниципальные услуги составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), обязательными при реализации основных профессиональных образовательных программ бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление образовательными учреждениями высшего образования на территории Российской Федерации, имеющими государственную аккредитацию.

Рабочая программа составлена на основе основной профессиональной образовательной программы и предназначена для обучающихся по направлению Государственное и муниципальное управление в качестве дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б.1.

1. Цели и задачи дисциплины:

Целью освоения дисциплины является формирование готовности участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг компетенции ПК-2 средствами дисциплины Государственные и муниципальные услуги.

Задачами изучения дисциплины являются:

- освоение правовых и нормативных актов в области предоставления государственных и муниципальных услуг порядка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- формирование умений определять порядок, этапы разработки и применения административного регламента; определять требования, содержание и порядок разработки и применения стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги в том числе и в электронной форме; применять правовые и нормативные акты в области предоставления государственных и муниципальных услуг; проводить мониторинг и оценку качества государственных и муниципальных услуг;
- овладение навыками применения методами разработки и применения административного регламента, стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги, мониторинга и оценки качества государственных и муниципальных услуг; навыками применения правовых и нормативных актов в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины:

| Задачи профессиональной деятельности | Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|--|---|--|--|
| Государственные и муниципальные услуги | ПК-2. Способен участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг | ПК-2.1. Определяет порядок разработки и применения административного регламента предоставления государственных и муниципальных услуг ПК-2.2. Участвует в разработке и применении стандарта предоставления государственных и муниципальных услуг | Знает правовые и нормативные акты в области предоставления государственных и муниципальных услуг; порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения административного регламента; порядок предоставления государственных и муниципальных услуг |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>дарственной и муниципальной услуги, в том числе и в электронной форме</p> <p>ПК-2.3. Участвует в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме</p> <p>ПК-2.4. Осуществляет межведомственное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг</p> <p>ПК-2.5. Оценивает качество государственных и муниципальных услуг</p> | <p>услуг в электронной форме; стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги, требования и порядок разработки; мониторинг и оценка качества государственных и муниципальных услуг</p> <p>Умеет определять порядок, этапы разработки и применения административного регламента; определять требования, содержание и порядок разработки и применения стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги в том числе и в электронной форме; применять правовые и нормативные акты в области предоставления государственных и муниципальных услуг; проводить мониторинг и оценку качества государственных и муниципальных услуг</p> <p>Владеет методами разработки и применения административного регламента, стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги, мониторинга и оценки качества государственных и муниципальных услуг; навыками применения правовых и нормативных актов в области предоставления государственных и муниципальных услуг</p> |
|--|--|--|--|

3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина Государственные и муниципальные услуги относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 (Б.1). Компетенции, формируемые дисциплиной Государственные и муниципальные услуги, также формируются другими дисциплинами на других этапах обучения в соответствии с учебным планом.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

4.1. Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | |
|---|-------------|-----------|--|
| | | 4 | |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе: | 52 | 52 | |
| занятия лекционного типа (ЗЛТ) | 16 | 16 | |
| занятия семинарского типа (ЗСТ): | 32 | 32 | |
| лабораторные работы (ЗСТ (ЛР)) | - | - | |

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | |
|--|-------------|-----------|--|
| | | 4 | |
| практические занятия (ЗСТ ПР) | 32 | 32 | |
| групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК) | 2 | 2 | |
| групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы) | - | - | |
| контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт) | 2 | 2 | |
| Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе | 54 | 54 | |
| СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам) | 52 | 52 | |
| СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации | 2 | 2 | |
| Промежуточная аттестация | зачет | | |
| Общая трудоемкость дисциплины: часы | 108 | 108 | |
| зачетные единицы | 3 | 3 | |

4.2. Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курсы | |
|--|-------------|-----------|--|
| | | 2 | |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе: | 14 | 14 | |
| занятия лекционного типа (ЗЛТ) | 4 | 4 | |
| занятия семинарского типа (ЗСТ): | 6 | 6 | |
| лабораторные работы (ЗСТ (ЛР)) | - | - | |
| практические занятия (ЗСТ ПР) | 6 | 6 | |
| групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК) | 2 | 2 | |
| групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы) | - | - | |
| контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт) | 2 | 2 | |
| Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе | 94 | 94 | |
| СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам) | 90 | 90 | |
| СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации | 4 | 4 | |
| Промежуточная аттестация | зачет | | |
| Общая трудоемкость дисциплины: часы | 108 | 108 | |
| зачетные единицы | 3 | 3 | |

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела |
|----------|--|---|
| 1. | Понятие и свойства государственных и муниципальных услуг | Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению. Виды государственных и муниципальных услуг. Свойства государственных и муниципальных услуг. Роль органов государственной власти, органов муниципального управления в оказании государственных и муниципальных услуг. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах, содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации. Перечень, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме. |
| 2. | Современная концепция предоставления государственных и муниципальных услуг | Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России. Функциональный анализ полномочий. Программа модернизации государственного управления, причины возникновения, основные задачи. Понятие электронного правительства. Электронное правительство как основа для предоставления государственных и муниципальных услуг. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации, функции. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество». Инфраструктура электронного правительства. Идентификационные инструменты электронного правительства. |
| 3. | Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг | Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг. Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов. Требования к структуре административных регламентов. Основные разделы административного регламента. Порядок разработки и утверждения административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. Требования к стандарту |

| | | |
|----|---|---|
| | | предоставления государственной или муниципальной услуги. Классификаторы информации и их применение для предоставления государственных и муниципальных услуг. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных и муниципальных услуг. Электронная подпись и принципы её использования. Получение и использование электронной подписи. |
| 4. | Организация и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг | Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей. Современное состояние развития сети МФЦ РФ: переход на экстерриториальный и эксведомственный принцип предоставления государственных услуг. Предоставление услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход); Создание МФЦ для обслуживания юридических лиц. Информирование населения о деятельности МФЦ и организация обратной связи. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг: актуальные вопросы. Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. |
| 5. | Оказание услуг по социальной защите населения | Социальная защита населения как механизм реализации социальной политики государства. Сущность и задачи социальной защиты населения. Нормативно-правовая база социальной работы. Факторы развития системы социальной защиты населения. Организационно-правовые формы оказания услуг по социальной защите населения. Социальное страхование как организационно-правовая форма социальной защиты населения. Пенсионное обеспечение как организационно-правовая форма социальной защиты населения. Структура и виды пенсионного обеспечения населения в Российской Федерации. Система услуг по социальному обслуживанию населения. Виды социального обслуживания населения. Методология и методы социальной работы. Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности. Социальная работа с различными категориями населения. |
| 6. | Обеспечение качества государственных и муниципальных услуг | Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг. Цели, задачи и принципы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг. Выявление |

| | |
|--|--|
| | основных актуальных проблем предоставления услуги. Разработка предложений по повышению качества услуг. Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг и муниципальных услуг в повышение эффективности государственного и муниципального управления. |
|--|--|

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

5.2.1. Очная форма обучения

| Наименование разделов и тем дисциплины | Формируемая компетенция | Всего часов | Контактная работа с обучающимися (час.) | | | | СРО | |
|---|-------------------------|-------------|---|-------------|----------|-----------|----------|-----------|
| | | | Итого | в том числе | | | | |
| | | | | ЗЛТ | ЗСТ (ЛР) | ЗСТ (ПР) | | ГК/ПА |
| Тема 1. Понятие и свойства государственных и муниципальных услуг | ПК-2 | 14 | 6 | 2 | | 4 | 8 | |
| Тема 2. Современная концепция предоставления государственных и муниципальных услуг | ПК-2 | 14 | 6 | 2 | | 4 | 8 | |
| Тема 3. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг | ПК-2 | 16 | 8 | 2 | | 6 | 8 | |
| Тема 4. Организация и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг | ПК-2 | 20 | 10 | 4 | | 6 | 10 | |
| Тема 5. Оказание услуг по социальной защите населения | ПК-2 | 20 | 10 | 4 | | 6 | 10 | |
| Тема 6. Обеспечение качества государственных и муниципальных услуг | ПК-2 | 16 | 8 | 2 | | 6 | 8 | |
| ГК | ПК-2 | 2 | 2 | | | | 2 | |
| Промежуточная аттестация (зачет) | | 4 | 2 | | | | 2 | |
| Всего часов | | 108 | 52 | 16 | | 32 | 4 | 54 |

5.2.2. Заочная форма обучения

| Наименование разделов и тем дисциплины | Формируемая компетенция | Всего часов | Контактная работа с обучающимися (час.) | | | | СРО |
|--|-------------------------|-------------|---|-------------|----------|----------|-----|
| | | | Итого | в том числе | | | |
| | | | | ЗЛТ | ЗСТ (ЛР) | ЗСТ (ПР) | |
| Тема 1. Понятие и свойства государственных и муниципальных услуг | ПК-2 | 16 | 2 | 1 | | 1 | 14 |
| Тема 2. Современная концепция предоставления государственных и муниципальных услуг | ПК-2 | 16 | 2 | 1 | | 1 | 14 |
| Тема 3. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг | ПК-2 | 18 | 2 | 1 | | 1 | 16 |
| Тема 4. Организация и технологии | ПК-2 | 18 | 2 | 1 | | 1 | 16 |

| | | | | | | | | |
|--|------|------------|-----------|----------|--|----------|----------|-----------|
| предоставления государственных и муниципальных услуг | | | | | | | | |
| Тема 5. Оказание услуг по социальной защите населения | ПК-2 | 17 | 1 | | | 1 | | 16 |
| Тема 6. Обеспечение качества государственных и муниципальных услуг | ПК-2 | 17 | 1 | | | 1 | | 16 |
| ГК | ПК-2 | 2 | 2 | | | | 2 | |
| Промежуточная аттестация (зачет) | | 6 | 2 | | | | 2 | 4 |
| Всего часов | | 108 | 14 | 4 | | 6 | 4 | 94 |

6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя:

занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

Тема 1. Понятие и свойства государственных и муниципальных услуг

Трудоемкость занятия: 4 часа (очная форма), 1 час (заочная форма)

Цель занятия: освоение видов и свойств государственных и муниципальных услуг как основы для формирования готовности участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг (ПК-2).

Тип занятия: семинар

Форма проведения: групповые дискуссии, выступление с сообщением.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: виды государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению.
2. Виды государственных и муниципальных услуг.
3. Свойства государственных и муниципальных услуг.
4. Роль органов государственной власти, органов муниципального управления в оказании государственных и муниципальных услуг.
5. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра федеральных государственных

ных услуг, государственных услуг субъекта Российской Федерации, муниципальных услуг.

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

7. Перечень, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.

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

Задание: принять участие в дискуссии по вопросам для обсуждения, выступить с сообщением по предложенным темам.

Темы сообщений:

1. Классификация государственных и муниципальных услуг.
2. Федеральный реестр государственных услуг, реестр государственных услуг субъекта РФ, реестр муниципальных услуг, порядок формирования и ведения.
3. Органы государственной власти, органы муниципального управления в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
4. Информирование потребителей государственных и муниципальных услуг.
5. Зарубежная практика предоставления государственных и муниципальных услуг (по выбору обучающегося).
6. Перспективы развития практики предоставления государственных и муниципальных услуг.

Тема 2. Современная концепция предоставления государственных и муниципальных услуг

Трудоемкость занятия: 4 часа (очная форма). 1 час (заочная форма)

Цель занятия: освоение сущности сущности и содержания концепции электронное правительство как современной основы для формирования готовности участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг (ПК-2).

Тип занятия: семинар

Форма проведения: групповые дискуссии, представление результатов аналитической исследовательской практической работы

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: электронное правительство как основа для предоставления государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России.
2. Функциональный анализ полномочий. Программа модернизации государственного управления, причины возникновения, основные задачи.
3. Понятие электронного правительства.
4. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации, функции. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства.
5. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество».
6. Электронное правительство как основа для предоставления государственных и муниципальных услуг.
7. Инфраструктура электронного правительства. Идентификационные инструменты электронного правительства.

Задание: принять участие в дискуссии по вопросам для обсуждения, представить аналитическую исследовательскую практическую работу по анализу функций и правил предоставления государственных и муниципальных услуг на:

едином портале государственных и муниципальных услуг (функций). - [URL:https://www.gosuslugi.ru/](https://www.gosuslugi.ru/)

портале открытых данных Российской Федерации. - [URL:http://data.gov.ru/](http://data.gov.ru/)

сервисах для государственных и коммерческих партнеров - [URL:http://partners.gosuslugi.ru/](http://partners.gosuslugi.ru/). Анализ провести по элементам: для граждан; для юридических лиц; для предпринимателей; для партнеров; для иностранных граждан. Результаты представить в форме компьютерной презентации.

Тема 3. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг

Трудоемкость занятия: 6 часов (очная форма), 1 час (заочная форма)

Цель занятия: освоение требований нормативно-правовых актов в области предоставления государственных и муниципальных услуг для формирования готовности участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг (ПК-2).

Тип занятия: семинар

Форма проведения: групповые дискуссии, представление результатов аналитической исследовательской практической работы.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг.

2. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

3. Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг.

4. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

5. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов.

6. Требования к структуре административных регламентов. Основные разделы административного регламента. Порядок разработки и утверждения административных регламентов.

7. Классификаторы информации и их применение для предоставления государственных и муниципальных услуг.

8. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

9. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных и муниципальных услуг. Электронная подпись и принципы её использования. Получение и использование электронной подписи.

Задание: принять участие в дискуссии по вопросам для обсуждения, представить аналитическую исследовательскую практическую работу по анализу структуры и порядка разработки административного регламента предоставления государственных (муниципальных) услуг, содержания стандарта предоставления государственной (муниципальной) услуги на примере субъекта РФ (муниципального образования) (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). Результаты представить в форме компьютерной презентации.

Тема 4. Организация и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг

Трудоемкость занятия: 6 часов (очная форма), 1 час (заочная форма)

Цель занятия: освоение порядка организации и технологий предоставления государственных и муниципальных услуг для формирования готовности участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг (ПК-2).

Тип занятия: семинар

Форма проведения: групповые дискуссии, практическая работа.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения система органов местного самоуправления, их полномочия и порядок деятельности.

Вопросы для обсуждения:

1. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности.

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.

3. Современное состояние развития сети МФЦ РФ: переход на экстерриториальный и эксведомственный принцип предоставления государственных услуг. Создание МФЦ для обслуживания юридических лиц.

4. Предоставление услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход).

5. Информирование населения о деятельности МФЦ и организация обратной связи.

6. Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

7. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Задание: принять участие в дискуссии по вопросам для обсуждения, на основе официальных источников и ситуаций определенных преподавателем по дисциплине выполнить практическую работу по порядку предоставления государственной (муниципальной) услуги многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» по ситуациям: подача документов заявителем физическим (юридическим) лицом; формирование специалистом дела по обращению; рассмотрение дела заявителя соответствующей инстанцией; результат оказания услуги; действия заявителя при отказе в оказании государственной (муниципальной) услуги (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). Результаты представить в форме электронных документов.

Тема 5. Оказание услуг по социальной защите населения

Трудоемкость занятия: 6 часов (очная форма), 1 час (заочная форма)

Цель занятия: овладение знаниями в области организации и технологий предоставления государственных и муниципальных услуг по социальной защите населения для формирования готовности участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг (ПК-2).

Тип занятия: семинар

Форма проведения: групповые дискуссии, практическая работа.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения организационно-правовые формы оказания услуг по социальной защите населения.

Вопросы для обсуждения:

1. Социальная защита населения как механизм реализации социальной политики государства.

2. Сущность и задачи социальной защиты населения. Факторы развития системы социальной защиты населения.
3. Организационно-правовые формы оказания услуг по социальной защите населения.
4. Социальное страхование как организационно-правовая форма социальной защиты населения.
5. Пенсионное обеспечение как организационно-правовая форма социальной защиты населения. Структура и виды пенсионного обеспечения населения в Российской Федерации.
6. Система услуг по социальному обслуживанию населения. Виды социального обслуживания населения.
7. Методология и методы социальной работы. Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности. Социальная работа с различными категориями населения.

Задание: принять участие в дискуссии по вопросам для обсуждения, на основе официальных источников и ситуаций определенных преподавателем по дисциплине выполнить практическую работу по порядку предоставления государственной (муниципальной) услуги по социальной защите населения по ситуациям: оказание услуги по пенсионному обеспечению граждан; оказание услуги по предоставлению материальной помощи и выплат; оказание услуги по предоставлению субсидий и компенсаций; оказание услуги по назначению пособия по безработице; оказание услуги по уходу за недееспособными гражданами (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). По каждой ситуации практическую работу выполнить пор элементам: подача документов заявителем; формирование специалистом дела по обращению; рассмотрение дела заявителя соответствующей инстанцией; результат оказания услуги; действия заявителя при отказе в оказании услуги (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). Результаты представить в форме электронных документов.

Тема 6. Обеспечение качества государственных и муниципальных услуг

Трудоемкость занятия: 6 часов (очная форма), 1 час (заочная форма)

Цель занятия: освоение подходов и методов оценки и обеспечения качества государственных и муниципальных услуг для формирования готовности участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг (ПК-2).

Тип занятия: семинар

Форма проведения: групповые дискуссии, практическая работа, защита реферата.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг. Цели, задачи и принципы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам.
2. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек.
3. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.
4. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг. Выявление основных актуальных проблем предоставления услуги.
5. Разработка предложений по повышению качества услуг.
6. Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг и муниципальных услуг в повышение эффективности государственного и муниципального управления.

Задание: принять участие в дискуссии по вопросам для обсуждения, на основе официальных источников и ситуаций, определенных преподавателем по дисциплине вы-

полнить аналитическую исследовательскую практическую работу по определению показателей качества оказания государственной и муниципальной услуги через:

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций). - [URL:https://www.gosuslugi.ru/](https://www.gosuslugi.ru/);

МФЦ «Мои документы»;

Управление (отдел) социальной защиты населения.

Результаты работы отразить в аналитической таблице. Форму таблицы определить самостоятельно.

Разработать и оформить реферат по темам п. 6.2.1.

6.2. Самостоятельная работа обучающихся

Тема 1. Понятие и свойства государственных и муниципальных услуг

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к практическому занятию, подготовка сообщения, доклада.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению.
2. Виды государственных и муниципальных услуг.
3. Свойства государственных и муниципальных услуг.
4. Роль органов государственной власти, органов муниципального управления в оказании государственных и муниципальных услуг.
5. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра федеральных государственных услуг, государственных услуг субъекта Российской Федерации, муниципальных услуг.

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

7. Перечень, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.

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

Задание: изучить материал по вопросам для самостоятельной работы, подготовить сообщения доклады по предложенным темам.

Темы сообщений:

1. Классификация государственных и муниципальных услуг.
2. Федеральный реестр государственных услуг, реестр государственных услуг субъекта РФ, реестр муниципальных услуг, порядок формирования и ведения.
3. Органы государственной власти, органы муниципального управления в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
4. Информирование потребителей государственных и муниципальных услуг.
5. Зарубежная практика предоставления государственных и муниципальных услуг (по выбору обучающегося).
6. Перспективы развития практики предоставления государственных и муниципальных услуг.

Тема 2. Современная концепция предоставления государственных и муниципальных услуг

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к практическому занятию, выполнение аналитической исследовательской практической работы.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России.
2. Функциональный анализ полномочий. Программа модернизации государственного управления, причины возникновения, основные задачи.
3. Понятие электронного правительства.
4. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации, функции. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства.
5. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество».
6. Электронное правительство как основа для предоставления государственных и муниципальных услуг.
7. Инфраструктура электронного правительства. Идентификационные инструменты электронного правительства.

Задание: изучить материал по вопросам для самостоятельной работы; выполнить аналитическую исследовательскую практическую работу по анализу функций и правил предоставления государственных и муниципальных услуг на:

едином портале государственных и муниципальных услуг (функций). - [URL:https://www.gosuslugi.ru/](https://www.gosuslugi.ru/)
 портале открытых данных Российской Федерации. - [URL:http://data.gov.ru/](http://data.gov.ru/)
 сервисах для государственных и коммерческих партнеров - [URL:http://partners.gosuslugi.ru/](http://partners.gosuslugi.ru/). Анализ провести по элементам: для граждан; для юридических лиц; для предпринимателей; для партнеров; для иностранных граждан. Результаты представить в форме компьютерной презентации.

Тема 3. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к практическому занятию, выполнение аналитической исследовательской практической работы.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг.
2. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.
3. Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг.
4. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов.
6. Требования к структуре административных регламентов. Основные разделы административного регламента. Порядок разработки и утверждения административных регламентов.
7. Классификаторы информации и их применение для предоставления государственных и муниципальных услуг.
8. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
9. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных и муниципальных услуг. Электронная подпись и принципы её использования. Получение и использование электронной подписи.

Задание: изучить материал по вопросам для самостоятельной работы, выполнить аналитическую исследовательскую практическую работу по анализу структуры и порядка

разработки административного регламента предоставления государственных (муниципальных) услуг, содержания стандарта предоставления государственной (муниципальной) услуги на примере субъекта РФ (муниципального образования) (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). Результаты представить в форме компьютерной презентации.

Тема 4. Организация и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к практическому занятию, выполнение практической работы.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности.

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.

3. Современное состояние развития сети МФЦ РФ: переход на экстерриториальный и эксведомственный принцип предоставления государственных услуг. Создание МФЦ для обслуживания юридических лиц.

4. Предоставление услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход).

5. Информирование населения о деятельности МФЦ и организация обратной связи.

6. Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

7. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Задание: изучить материал по вопросам для самостоятельной работы, на основе официальных источников и ситуаций определенных преподавателем по дисциплине выполнить практическую работу по порядку предоставления государственной (муниципальной) услуги многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» по ситуациям: подача документов заявителем физическим (юридическим) лицом; формирование специалистом дела по обращению; рассмотрение дела заявителя соответствующей инстанцией; результат оказания услуги; действия заявителя при отказе в оказании государственной (муниципальной) услуги (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). Результаты представить в форме электронных документов.

Тема 5. Оказание услуг по социальной защите населения

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к практическому занятию, выполнение практической работы.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Социальная защита населения как механизм реализации социальной политики государства.

2. Сущность и задачи социальной защиты населения. Факторы развития системы социальной защиты населения.

3. Организационно-правовые формы оказания услуг по социальной защите населения.

4. Социальное страхование как организационно-правовая форма социальной защиты населения.

5. Пенсионное обеспечение как организационно-правовая форма социальной защиты населения. Структура и виды пенсионного обеспечения населения в Российской Федерации.

6. Система услуг по социальному обслуживанию населения. Виды социального обслуживания населения.

7. Методология и методы социальной работы. Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности. Социальная работа с различными категориями населения.

Задание: изучить материал по вопросам для самостоятельной работы, на основе официальных источников и ситуаций определенных преподавателем по дисциплине выполнить практическую работу по порядку предоставления государственной (муниципальной) услуги по социальной защите населения по ситуациям: оказание услуги по пенсионному обеспечению граждан; оказание услуги по предоставлению материальной помощи и выплат; оказание услуги по предоставлению субсидий и компенсаций; оказание услуги по назначению пособия по безработице; оказание услуги по уходу за недееспособными гражданами (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). По каждой ситуации практическую работу выполнить по элементам: подача документов заявителем; формирование специалистом дела по обращению; рассмотрение дела заявителя соответствующей инстанцией; результат оказания услуги; действия заявителя при отказе в оказании услуги (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). Результаты представить в форме электронных документов.

Тема 6. Обеспечение качества государственных и муниципальных услуг

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к практическому занятию, разработка реферата.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг. Цели, задачи и принципы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам.

2. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек.

3. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

4. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг. Выявление основных актуальных проблем предоставления услуги.

5. Разработка предложений по повышению качества услуг.

6. Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг и муниципальных услуг в повышение эффективности государственного и муниципального управления.

Задание: изучить материал по вопросам для самостоятельной работы, на основе официальных источников и ситуаций, определенных преподавателем по дисциплине выполнить практическую работу по определению показателей качества оказания государственной и муниципальной услуги через:

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций). - [URL:https://www.gosuslugi.ru/;](https://www.gosuslugi.ru/)

МФЦ «Мои документы»;

Управление (отдел) социальной защиты населения.

Результаты работы отразить в аналитической таблице. Форму таблицы определить самостоятельно.

Разработать и оформить реферат по темам п. 6.2.1.

6.2.1. Темы для рефератов, эссе и других видов самостоятельной работы

1. Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.
2. «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.
3. Основные положения Государственной программы Российской Федерации «Информационное общество».
4. Нормативная правовая база использования электронных документов в РФ.
5. Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.
6. Основные государственные реестры и регистры, их назначение. Создание и ведение государственных реестров и регистров.
7. Характеристика Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в субъекте РФ.
7. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.
9. Реализация основных государственных функций с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.
10. Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.
11. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения.
12. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти.
13. Основные положения Концепции формирования в Российской Федерации «Открытого правительства» до 2025 года.
14. Основные положения Государственной программы субъекта РФ «Открытое правительство».
15. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития (на примере субъекта РФ).
16. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг
17. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.
18. Мониторинг качества предоставления государственных услуг (на примере субъекта РФ): критерии качества, рекомендации, перспективы

6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- 1) работу с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций;
- 2) изучение учебной и научной литературы;
- 3) поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- 4) выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- 5) подготовку к практическим занятиям;
- 6) подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем учебной дисциплины.

7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1. Основная литература

1. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги: уч.пос. / С. В. Вобленко, Н. А. Вобленко. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600486>
2. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги. Курс лекций из 12 презентаций. / С. В. Вобленко. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599873>
3. Гасумова, С. Е. Информационные технологии в социальной сфере: уч. пос. / С. Е. Гасумова. – 6-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2020. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573204>

8.2. Дополнительная литература

1. Киселева, А.М. Государственные и муниципальные услуги: / А.М. Киселева. – Омск : ОмГУ им. Ф.М. Достоевского, 2018. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562963>
- Денисов, И. В. Менеджмент качества государственных услуг=Quality management of public services: уч. пос./ И. В. Денисов, Е. С. Петренко, С. В. Пизиков. – Москва: Библио-Глобус, 2018. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599573>

8.3. Периодические издания

1. Вопросы государственного и муниципального управления.

9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций). - <URL:https://www.gosuslugi.ru/>
2. Портал открытых данных Российской Федерации. - <URL:http://data.gov.ru/>
3. Сервисы для государственных и коммерческих партнеров - <URL:http://partners.gosuslugi.ru/>
4. Администрация городского округа Химки. Официальный сайт. - <URL:http://www.admhimki.ru/>

5. Государственная Дума Федерального Собрания РФ. Официальный сайт. - URL:<http://duma.gov.ru/>
6. Официальный сайт Правительства и Губернатора Московской области. - URL:<https://mosreg.ru/>
7. Президент РФ. Официальный сайт. - URL:<http://www.kremlin.ru/>
8. Правительство РФ. Официальный сайт. - URL:<http://government.ru/>
9. Совет Федерации Федерального Собрания РФ. Официальный сайт. - URL:<http://council.gov.ru/>
10. Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>.
11. Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science - <https://apps.webofknowledge.com>.
12. Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки.
13. Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

9.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>

10. Обновляемый комплект лицензионного программного обеспечения

1. Интегрированный пакет прикладных программ Microsoft Office.
2. Операционная система Microsoft Windows.
3. Система обнаружения текстовых заимствований <https://rmat.antiplagiat.ru/>.
4. Антивирусная программа KasperskyEndpointSecurity.
5. Корпоративная информационная система «КИС».

11. Обновляемые электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн».
2. Корпоративная информационная система «КИС».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Изучение дисциплины Государственные и муниципальные услуги обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление к материально-техническому обеспечению.

Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебная аудитория (кабинет профессиональных дисциплин) для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф; технические средства обучения: ПК, ТВ.

Помещение для самостоятельной работы: персональные компьютеры (12 шт.) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Комплект мебели РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению (при необходимости)).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).

**Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины
Государственные и муниципальные услуги
на 20__/20__ учебный год**

| |
|---|
| Следующие записи относятся к п.п. _____ |
| Автор |
| Зав. кафедрой |
| |

