

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ТЕХНОЛОГИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Направление подготовки/специальность:
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность/специализация:
Управление развитием территорий

Квалификация выпускника: бакалавр

**Кострома
2021**

Рабочая программа дисциплины «Технологии предоставления государственных и муниципальных услуг» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Минобрнауки России от 13 августа 2020 г. №1016)

Разработал: Попова Светлана Валентиновна, старший преподаватель кафедры экономики и управления КГУ

Рецензенты: Журин Ю.В., Глава города Костромы
Скобелкин О.Н., к.э.н., председатель комитета по бюджету,
налогам, банкам и финансам Костромской областной Думы.

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА
на заседании кафедры экономики и управления
(протокол от 20 мая 2021 г. № 15)

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА
на заседании кафедры экономики и управления
(протокол от _____ 202__ г. № ____)

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА
на заседании кафедры экономики и управления
(протокол от _____ 202__ г. № ____)

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА
на заседании кафедры экономики и управления
(протокол от _____ 202__ г. № ____)

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА
на заседании кафедры экономики и управления
(протокол от _____ 202__ г. № ____)

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование знаний, умений и навыков использования технологий предоставления государственных и муниципальных услуг

Задачи 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. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:
освоить компетенции:

ОПК – 5 Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг;

Код и содержание индикаторов компетенции:

ИК.ОПК. – 5.1. - Демонстрирует знание современных информационных систем и технологий, применяемых в государственном и муниципальном управлении

ИК.ОПК. – 5.2. - Использует технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг

Знать:

- принципы предоставления государственных услуг;
- требования к предоставлению государственных услуг;
- порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения административного регламента (в том числе административного регламента);
- порядок предоставления государственных услуг в электронной форме;
- понятие и принципы функционирования, назначение портала государственных услуг;
- права заявителей при получении государственных услуг;
- обязанности государственных органов, предоставляющих государственные услуги;
- стандарт предоставления государственной услуги: требования и порядок разработки

Уметь:

- ориентироваться в вопросах приема и согласования документации, заявок, заявлений;
- ориентироваться в вопросах предоставления информации из реестров, баз данных, выдача справок, выписок, документов, разъяснений и сведений;
- ориентироваться в вопросах аккредитации, аттестации, допуска, приема квалификационных экзаменов;
- ориентироваться в вопросах получения и предоставления выплат, возмещения расходов;
- ориентироваться в вопросах регистрации прав, предметов;

- ориентироваться в вопросах утверждения нормативов, тарифов, квот;
- ориентироваться в вопросах рассмотрения запросов, ходатайств, уведомлений, жалоб;
- ориентироваться в вопросах проведения экспертизы;
- ориентироваться в вопросах проведения консультаций;
- ориентироваться в вопросах выдачи разрешений, заключений, лицензий, свидетельств, сертификатов, удостоверений, патентов, направлений и других документов по результатам предоставления государственной услуги;
- толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;
- использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.

Владеть:

- навыками использования современных информационных систем и технологий, применяемых в государственном и муниципальном управлении
- навыками использования технологий электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений. Изучается в 5 семестре (очная форма обучения), 3 курсе (2, 3 сессии) – заочная форма обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: Введение в профессиональную деятельность, Основы государственного и муниципального управления, Государственная социальная политика

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик: Стратегическое управление социально-экономическим развитием территорий, Разработка государственных и муниципальных программ.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы	Очная форма	Заочная форма обучения
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3	3
Общая трудоемкость в часах	108	108
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	50	14
Лекции	16	8
Практические занятия	34	6
Лабораторные занятия		
Практическая подготовка		
Самостоятельная работа, в том числе (в часах)	57,75	89,75
Контроль		4
ИКР	0,25	0,25

Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет
--------------------------------	-------	-------

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Заочная
Лекции	16	8
Практические занятия	34	6
Лабораторные занятия		
Консультации		
Зачет/зачеты	0,25	0,25
Экзамен/экзамены	–	–
Курсовые работы	–	–
Курсовые проекты	–	–
Всего	50,25	14,25

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1. Тематический план учебной дисциплины

Тематический план учебной дисциплины (очная форма обучения)

№	Название раздела, темы	Всего, час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			лекц.	практ.	лаб.	
1	Тема 1. Основы предоставления государственных и муниципальных услуг.	14	2	4		8
2	Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг.	18	4	6		8
3	Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.	16	2	6		8
4	Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	18	4	6		8
5	Тема 5. Электронное правительство	15,75	2	6		7,75

6	Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	16	2	6		8
	Зачет	10				10
	ИКР	0,25				0,25
	ИТОГО	108	16	34		58

Тематический план учебной дисциплины (заочная форма обучения)

№	Название раздела, темы	Всего, час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			лекц.	практ.	лаб.	
1	Тема 1. Основы предоставления государственных и муниципальных услуг.	14	1	1		12
2	Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг.	17	2	1		14
3	Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.	14	1	1		12
4	Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	17	2	1		14
5	Тема 5. Электронное правительство	14	1	1		12
6	Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	17,75	1	1		15,75
	Зачет	10				10
	Контроль	4				4
	ИКР	0,25				0,25
	ИТОГО	108	8	6		94

5.2. Содержание:

Тема 1. Основы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Основные понятия: услуга, государственная услуга, муниципальная услуга. Классификация государственных и муниципальных услуг.

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: сфера действия и основные направления. 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 2. Реестры государственных и реестры 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 государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

Административные регламенты: понятие и сущность. Предпосылки создания административных регламентов. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные разделы административного регламента. Порядок разработок и утверждения административных регламентов. Требования к структуре административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).

Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

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

Тема 5. Электронное правительство

Понятие электронного правительства. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США). Этапы

эволюции электронного правительства. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество». Инфраструктура электронного правительства. Идентификационные инструменты электронного правительства.

Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки

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

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (очная форма обучения)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1	Тема 1. Основы предоставления государственных и муниципальных услуг.	Подготовка к тематическому контролю	8	изучить дополнительные литературные и Интернет-источники	Устный опрос, тестирование
2	Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг.	Подготовка к тематическому контролю	8	изучить дополнительные литературные и Интернет-источники	Устный опрос, письменный опрос, тестирование, доклады
3	Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.	Подготовка к тематическому контролю	8	Изучить дополнительные литературные и Интернет-источники	Устный опрос, письменный опрос,
4	Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Подготовка к тематическому контролю	8	Изучить дополнительные литературные и Интернет-источники	Устный опрос, письменный опрос, тестирование, доклады
5	Тема 5.	Подготовка к	7,75	Изучить дополнительные	Устный опрос,

	Электронное правительство	тематическому контролю		литературные и Интернет-источники	и дискуссия
6	Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	Подготовка к тематическому контролю	8	Изучить дополнительные литературные и Интернет-источники	Устный опрос, дискуссия
	Зачет	Подготовка к зачету	10	Изучить дополнительные литературные и Интернет-источники	зачет
	ИКР		0,25		
Итого			58	–	

**Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине
(заочная форма обучения)**

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1	Тема 1. Основы предоставления государственных и муниципальных услуг.	Подготовка к тематическому контролю	12	изучить дополнительные литературные и Интернет-источники	Устный опрос, тестирование
2	Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг.	Подготовка к тематическому контролю	14	изучить дополнительные литературные и Интернет-источники	Устный опрос, письменный опрос, тестирование, доклады
3	Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.	Подготовка к тематическому контролю	12	Изучить дополнительные литературные и Интернет-источники	Устный опрос, письменный опрос,
4	Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Подготовка к тематическому контролю	14	Изучить дополнительные литературные и Интернет-источники	Устный опрос, письменный опрос, тестирование, доклады
5	Тема 5.	Подготовка к	12	Изучить дополнительные	Устный опрос,

	Электронное правительство	тематическому контролю		литературные Интернет-источники	и дискуссия
6	Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	Подготовка к тематическому контролю	15,75	Изучить дополнительные литературные Интернет-источники	Устный опрос, дискуссия
	Зачет	Подготовка к зачету	10	Изучить дополнительные литературные Интернет-источники	зачет
	Контроль		4		
	ИКР		0,25		
Итого			94	—	

6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Теоретико-законодательные основы государственных и муниципальных услуг
2. Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг
3. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг
4. Административные регламенты
5. Государственные и муниципальные учреждения
6. Государственные и муниципальные унитарные предприятия
7. Услуги по принципу «одного окна». Многофункциональные центры
8. Электронные услуги
9. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг

6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий

Не предусмотрено

6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)

Не предусмотрено

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная:

1. Государственное и муниципальное управление (академический бакалавриат). Программы учебных дисциплин : учеб. пособие / под ред. В.И. Звонникова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=908020>
2. Орешин, В. П. Государственное и муниципальное управление : учеб. пособие / В.П. Орешин. — 2-е изд. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 178 с. — (ВО: Бакалавриат). — <https://doi.org/10.12737/18372>. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=814351>
3. Байнова, М.С. Основы государственного и муниципального управления : учебное пособие / М.С. Байнова, Н.В. Медведева, Ю.С. Рязанцева. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 459 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-7034-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=434868>
4. Угурчиев, О. Б. Основы государственного и муниципального управления: Учебное пособие/О.Б.Угурчиев, Р.О.Угурчиева - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 378 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-369-01473-8

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=521039>

б) *дополнительная:*

1. Яновский, В. В. Государственное и муниципальное управление : введение в специальность : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / Яновский, Валерий Витальевич, С. А. Кирсанов. - М. : КНОРУС, 2013. - 199, [1] с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 171-174. - ISBN 978-5-406-02547-5

2. Кудряшова, Л.В. Основы государственного и муниципального управления : учебное пособие / Л.В. Кудряшова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - Ч. 1. Основы государственного управления. - 133 с. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480814>

3. Ветрова, Е.А. Основы государственного управления : учебно-методическое пособие / Е.А. Ветрова, Е.Е. Кабанова. - Изд. 2-е, стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 368 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9475-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480162>

4. Паршин, М.В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству / М.В. Паршин. - Москва : Статут, 2013. - 272 с. - Бмблиогр. в кн. - ISBN 978-5- 8354-0926-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452923>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Образовательная платформа «Открытое образование», [Электронный ресурс], URL: <https://openedu.ru/>
2. Информационно правовая система КонсультантПлюс – Режим доступа: - <http://www.consultant.ru/>
3. Информационно-правовой портал Гарант – Режим доступа: - <http://www.garant.ru/>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань»;
2. ЭБС «Университетская библиотека online»;
3. ЭБС «Znanium»;

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

В зависимости от расписания занятий на текущий учебный год занятия могут проходить:

- лекционные – в ауд. 331, 325, 319, 303, 302, 231, каждая из которых оснащена мультимедийным проектором, и настенным экраном, в первых двух имеется безлимитный интернет, зона wi – fi;

- практические – в ауд. 204, 203, 205, 206. Аудитории 205, 206 оснащены компьютерами с офисным пакетом (по 8 в каждой), мультимедийным проектором, настенным экраном. Имеется безлимитный интернет, зона wi – fi;

- самостоятельная работа – главный корпус – 318 ауд.; корпус А – 309 ауд.; корпус Б – 302 ауд.; корпус Е – 406, 410 ад.; корпус Ж – 211 ауд.; корпус Б1 – 47, 48, 50, 54, 55, 63, 70 ауд.; корпус В1 – 48, 57, 59, 61, 64 ауд. оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС КГУ.

Необходимое программное обеспечение – офисный пакет. Специальное лицензионное программное обеспечение не используется.