

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ»**  
(ГОУ ВО КРАГСиУ)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ  
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**  
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

УТВЕРЖДАЮ

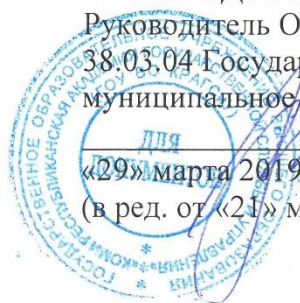
Руководитель ОПОП

38.03.04 Государственное и  
муниципальное управление

С.А. Ткачев

«29» марта 2019 г.

(в ред. от «21» мая 2020 г.)



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

# **«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

Направление подготовки – 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) – «Государственное и муниципальное управление»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная, заочная

Год начала подготовки – 2019

Сыктывкар  
2020

Рабочая программа дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 10.12.2014 №1567;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 05.04.2017 № 301;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), направленность (профиль) «Государственное и муниципальное управление».

## **1. Цели и задачи учебной дисциплины**

### ***1.1. Цель изучения учебной дисциплины***

Целью освоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» является подготовка бакалавров к будущей профессиональной деятельности на основе формирования систематизированного представления о правовых и организационно-управленческих аспектах деятельности в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг и повышения их качества.

### ***1.2. Задачи учебной дисциплины***

Задачами освоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» являются:

– сформировать у обучающихся представления о месте и роли государственных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;

– изучить современные приемы и технологии (в том числе – информационно-коммуникационных) организации предоставления государственных и муниципальных услуг

– сформировать навыки принятия правомерных решений в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг;

– сформировать умения в области оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг;

– сформировать навыки решения задач по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

### ***1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины***

Изучение дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» направлено на формирование следующих компетенций:

#### ***1) общепрофессиональные:***

- ОПК-6 - способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;

#### ***2) профессиональные:***

- ПК-8 - способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования;

- ПК-24 - владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;

- ПК-25 - умение организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов.

### ***1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:***

Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» является обязательной для изучения, относится к вариативной части программы Блока 1 «Дисциплины (модули)».

## 2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» обучающиеся должны овладеть следующими знаниями, умениями и навыками, соотнесенными с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Формируемые компетенции	Планируемые результаты освоения учебной дисциплины		
	Знать	Уметь	Владеть
<b><i>Общепрофессиональные компетенции</i></b>			
ОПК-6 - способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг	работать с необходимой документацией при оказании государственных и муниципальных услуг с учетом основных требований информационной безопасности	навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг
<b><i>Профессиональные компетенции</i></b>			
<b><i>Вид деятельности: информационно-методическая</i></b>			
ПК-8 - способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования	информационно-коммуникационные технологии, применяемые в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг	использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных услуг	навыками поиска решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг
<b><i>Вид деятельности: исполнительно-распорядительная</i></b>			
ПК-24 - владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	понятие и признаки государственных и муниципальных услуг; нормативно-правовые документы, регламентирующие предо-	принимать правомерные решения в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государ-	методологией, принципами и технологиями организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

	ставление государственных и муниципальных услуг; формы и организационные механизмы предоставления государственных и муниципальных услуг	ственных и муниципальных услуг	
ПК-25 - умение организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов	современную организацию системы предоставления государственных и муниципальных услуг на федеральном и региональном уровнях; критерии оценки качества государственных услуг; административные регламенты оказания государственных и муниципальных услуг	анализировать и оценивать административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг; применять систему мониторинга и контроля качества государственных услуг	навыками оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг и решения задач по повышению качества и доступности государственных услуг

### 3. Объём учебной дисциплины

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>54,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	54
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	36
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>53,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	49,75
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	реферат
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	

часы	108
зачётные единицы	3

### Заочная форма обучения

Дисциплина реализуется в двух сессиях:

#### 1 сессия реализации

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>16</b>
Аудиторные занятия (всего):	16
<i>Лекции</i>	8
<i>Практические занятия</i>	8
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>20</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	20
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	
Вид текущей аттестации	реферат
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
часы	<b>36</b>
зачётные единицы	<b>1</b>

#### 2 сессия реализации

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>0,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	
<i>Лекции</i>	
<i>Практические занятия</i>	
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>71,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	67,75
<i>Написание курсовой работы</i>	

<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

Изучение дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» не предусматривает подготовку курсовой работы.

#### 4. Содержание тем учебной дисциплины

<b>Наименование темы учебной дисциплины</b>	<b>Содержание темы</b>
Тема 1. Сфера государственных услуг как подсистема государственного управления (ПК-24)	Цели и задачи административной реформы. Общемировые тенденции развития публичного менеджмента и развитие сервисного подхода в деятельности органов власти. Институциональные реформы (сфера государственных и муниципальных услуг) в России. Предпосылки, цели, задачи, этапы, результаты реализации административной реформы в России
Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг (ОПК-6, ПК-8, ПК-24, ПК-25)	Развитие законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. Развитие общественного сектора в подготовке проектов правовых актов. Развитие федеральных и региональных нормативных правовых актов. Изменение содержания основных понятий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. Отличительные особенности юридического, экономического, управленческого подходов к терминам «государственные услуги», «муниципальные услуги». Особенности трактовки терминов «государственные функции» и «государственные услуги». Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в правовом регулировании правоотношений, возникающих при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок составления реестра государственных услуг, муниципальных услуг; услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.
Тема 3. Права и обязанности сторон при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг (ОПК-6, ПК-8, ПК-24, ПК-25)	Анализ реализации принципов предоставления государственных и муниципальных услуг. Взаимосвязь принципов открытости деятельности органов и организаций, предоставляющих услуги, доступности обращений за предоставлением услуг с конституционными принципами деятельности органов власти и с мерами ответственности органов власти и должностных лиц. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг: анализ практики соблюдения прав заявителей на примере выбранных государственных и муниципальных услуг по заданным индикаторам. Обязанности органов и организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги. Анализ возможностей выбора форм предоставления услуг. Анализ соблюдения требований по вза-

	<p>имоддействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.</p>
<p>Тема 4. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг (ОПК-6, ПК-8, ПК-25)</p>	<p>Цели, задачи, предпосылки разработки административных регламентов. Соотношение стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг. Анализ практик разработки и применения стандартов в деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Структура административного регламента. Порядок разработки проектов административных регламентов. Выявление предпочтений получателей услуг при подготовке проекта административного регламента. Порядок проведения независимой экспертизы проекта административного регламента. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги: требования и формы контроля.</p>
<p>Тема 5. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг (ОПК-6, ПК-8, ПК-24)</p>	<p>Предпосылки разработки и внедрения межведомственного взаимодействия. Разработка дорожных карт внедрения межведомственного взаимодействия. Базовые государственные информационные ресурсы: понятие, структура, порядок формирования, актуализации и использования. Организация межведомственного взаимодействия органов, предоставляющих муниципальные услуги, ведомственных организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Структура и порядок подготовки и направления межведомственного запроса о предоставлении документов и информации.</p>
<p>Тема 6. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг (ПК-24)</p>	<p>Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в органах власти непосредственно. Организация предоставления услуг в электронной форме. Организация предоставления услуг в многофункциональных центрах. Порталы государственных и муниципальных услуг: единый портал государственных и муниципальных услуг, региональные порталы государственных и муниципальных услуг. Требования к порталам. Возможности, предоставляемые порталом. Анализ региональных порталов государственных и муниципальных услуг по показателям, предусмотренным законодательством.</p> <p>Организация деятельности многофункциональных центров по принципу «одного окна». Организационно-правовые формы многофункциональных центров: анализ преимуществ и недостатков. Соглашения о взаимодействии и методическое обеспечение деятельности многофункциональных центров. Функции, права, обязанность и ответственность многофункционального центра.</p>
<p>Тема 7. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении услуг (ПК-24, ПК-25)</p>	<p>Случаи, предусматривающие досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) органов власти, организаций, должностных лиц при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок подачи и рассмотрения жалоб. Порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных</p>



	услуг. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования. Анализ практики обжалования решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
Тема 8. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг (ПК-25)	Цель, задачи, методы мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Деятельность государственных органов, органов местного самоуправления по оценке качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Организация мониторинга деятельности многофункциональных центров. Роль третьего сектора в проведении мониторинга. Социологические методы, применяемые при проведении мониторинга. Анализ результатов мониторинга (вторичных данных) и разработка показателей (на примере конкретной государственной или муниципальной услуги).
Тема 9. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг (ОПК-6, ПК-8, ПК-24)	Публичные услуги и причины, актуализирующие институциональные изменения в государственном и муниципальном управлении. Анализ опыта модернизации в сфере предоставления публичных услуг. Применяемые технологии и формы взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг. Анализ практик оценки качества и доступности публичных услуг: разработка и применение Хартии Марианны (Франция), Белая книга (Великобритания), электронные услуги (Сингапур) и др. Анализ возможностей адаптации успешных практик к российским условиям.

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

### 5.1. Основная литература:

1. Еланцева, О.П. Автоматизация оказания государственных услуг : учебное пособие : [16+] / О.П. Еланцева ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 460 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572207>

2. Киселева, А.М. Государственные и муниципальные услуги / А.М. Киселева ; Министерство образования и науки РФ. – Омск : ОмГУ им. Ф.М. Достоевского, 2018. – 224 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562963>

### 5.2. Дополнительная литература:

1. Правовое регулирование доступа к информации о деятельности органов публичной власти : практикум : [16+] / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь : СКФУ, 2017. – 98 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563311>.

2. Паршин, М.В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству / М.В. Паршин. – М. : Статут, 2013. – 272 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452923>.

3. Пикулькин, А.В. Система государственного управления / А.В. Пикулькин. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 640 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114499>.

4. Рогозин, Д.М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг: социальная критика и профессиональная экспертиза / Д.М. Рогозин, И.А. Шмерлина ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – М. : Издательский дом «Дело», 2014. – 102 с. – (Научные доклады: социальная политика. 14/10). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443030>.

5. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – Москва : Дашков и К°, 2016. – 182 с. : табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438>.

6. Стахов, А.И. Административно-процедурная регламентация деятельности органов исполнительной власти в России : учебное пособие / А.И. Стахов ; Российский государственный университет правосудия. – Москва : РГУП, 2016. – 196 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561034>.

7. Экономика и управление социальной сферой : учебник / Е.Н. Жильцов, Т.В. Науменко, Е.В. Егоров и др. ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова ; Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, Экономический факультет и др. – Москва : Дашков и К°, 2015. – 496 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375813>.

### **5.3. Электронно-библиотечная система:**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)).

2. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

### **5.4. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. Справочно-правовая система «Гарант».

2. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)).

4. Научная электронная библиотека ([www.e-library.ru](http://www.e-library.ru)).

5. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

6. Научная электронная библиотека КиберЛенинка (<https://cyberleninka.ru>)

### **5.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

- <https://www.gosuslugi.ru/> - Единый портал государственных услуг российской Федерации
- <http://мфц.рф/> - Портал многофункциональных центров Российской Федерации
- <https://vashkontrol.ru/> - Портал «Ваш контроль» - оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг
- <https://www.rkomi.ru/> - Официальный интернет-портал Республики Коми
- <http://mydocuments11.ru/> - Портал ГАУ РК «МФЦ»

## 6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» используются следующие ресурсы:

<i>Информационные технологии</i>	<i>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</i>
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional LibreOffice
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
	Справочно-правовая система «Гарант»
Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
	Научная электронная библиотека ( <a href="http://www.e-library.ru">www.e-library.ru</a> )
	Научная электронная библиотека КиберЛенинка ( <a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a> )
	Национальная электронная библиотека ( <a href="https://нэб.рф">https://нэб.рф</a> )
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.su
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.su>).

## 7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины

При проведении учебных занятий по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» задействована материально-техническая база ГОУ ВО КРАГСиУ, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

– специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации;

– помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

– компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;

– библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также

читальный зал;

– серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО, и Microsoft Windows Server и служащими для размещения различных сервисов и служб, в том числе для обеспечения работы СУБД MySQL и MS SQL Server;

– сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Internet с общей скоростью подключения 10 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

– интерактивные информационные киоски «Инфо»;

– программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

– система Internet (скорость подключения – 5 Мбит/сек);

– сайт [www.krags.ru](http://www.krags.ru);

– беспроводная сеть Wi-Fi (в открытом доступе).

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» представлены в Справке о материально-техническом обеспечении образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, сформированной в соответствии с расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации и паспортами кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.