

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Алтайский филиал
Кафедра государственного и муниципального управления

Утверждена
решением заседания кафедры
государственного и муниципального
управления
Протокол № 9
от «25» марта 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.16 Государственные и муниципальные услуги

по направлению подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль: Административное управление

Квалификация: бакалавр

очная форма обучения

Год набора – 2020

Барнаул, 2019 г.

Автор-составитель:

к.э.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления
О.А. Гооге

Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления,
к.соц.н., доцент, Н.П. Гончарова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	4
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	14
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	15
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	17

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

1.1. Дисциплина Б1.В.16 «Государственные и муниципальные услуги» обеспечивает овладение компетенцией с учетом этапов:

ПК–24 – владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (код этапа: ПК-24.1).

1.2. В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ трудовые или профессиональные действия	Код компетенции	Результаты обучения
	ПК-24.1	на уровне знаний: технологий, применяемых при оказании государственных и муниципальных услуг физическим лицам; стадий делопроизводства при оказании государственных и муниципальных услуг физическим лицам; нормативных правовых основ предоставления государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.
		на уровне умений: определять наиболее эффективные приемы планирования деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг физическим лицам; использовать современные технологии и приемы при участии в организации оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.
		на уровне навыков: применять технологии, используемые в документировании оказания государственных и муниципальных услуг физическим лицам; определять типы документов, применяемых при оказании государственных и муниципальных услуг физическим лицам.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

2.1 Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы/ 108 академических часа, в том числе контактная работа с преподавателем 36 а.ч.,

включая занятия лекционного типа 14 а.ч., занятия практического (семинарского) типа 22 а.ч.

Объем самостоятельной работы обучающегося составляет 72 а.ч., промежуточная аттестация зачет.

2.2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.16 «Государственные и муниципальные услуги» относится к дисциплинам вариативной части учебного плана по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Обучающимися очной формы обучения дисциплина осваивается на 4 курсе в 8 семестре.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛР	ПЗ		
Раздел 1. Организационно-нормативные основы государственных и муниципальных услуг							
1	Классификация государственных и муниципальных услуг	20	4		4	12	О, ДП
2	Организационно-правовой механизм предоставления государственных и муниципальных услуг	20	4		4	12	О, ДП
3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	18	2		4	12	О, ДП
Раздел 2. Качество государственных и муниципальных услуг							
4	Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки	24	2		6	16	О, ДП
5	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	26	2		4	20	О, ДП
Промежуточная аттестация							Зачет
Всего:		108	14		22	72	

Примечание: формы текущего контроля успеваемости - опрос (О), доклад-презентация (ДП).

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
1	<p style="text-align: center;">Организационно-нормативные основы государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Тема 1. Классификация государственных и муниципальных услуг Основные критерии для классификации государственных и муниципальных услуг. Сравнительная характеристика публичных и административных услуг. Простые и сложные государственные и муниципальные услуги. Специфика фиктивных и избыточных государственных услуг. Особенность дублирующих государственных и муниципальных услуг. Классификация услуг по критерию доступности.</p> <p>Тема 2. Организационно-нормативный механизм предоставления государственных и муниципальных услуг Специфика социальных услуг в системе государственных и муниципальных услуг. Модель реализации государственных и муниципальных услуг в системе управления территорией. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели, задачи деятельности. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ. Приоритетные направления МФЦ: «принцип одного окна».</p> <p>Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг. Административные регламенты и стандарты в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания. Нормативное регулирование разработки регламентов государственных услуг. Структура стандартизации государственных (муниципальных) услуг. Проблемы разработки стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг в современной России.</p>
2	<p style="text-align: center;">Качество государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Тема 4. Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных (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 (муниципальных) услуг.</p> <p>Тема 5. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг Понятие и направления реализации мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг. Сущность и специфика модели мониторинга государственных и муниципальных услуг. Структура мониторинга качества и комфортности государственных муниципальных услуг.</p>

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.16 «Государственные и муниципальные услуги» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа: лекция-дискуссия, метод проблемных вопросов.

При проведении занятий семинарского типа: опросы, доклады-презентации.

При контроле результатов самостоятельной работы обучающихся: доклады-презентации.

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):

Устный опрос по билетам. Билет предполагает два теоретических вопроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по разделу 1.

Типовые вопросы для опроса

1. Нормативно-правовая база организации предоставления государственных и муниципальных услуг
2. Модель реализации государственных и муниципальных услуг в системе управления территорией
3. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.
4. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги
5. Простые и сложные государственные и муниципальные услуги.
6. Специфика фиктивных и избыточных государственных услуг. Особенность дублирующих государственных и муниципальных услуг.
7. Проблемы разработки стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг в современной России.

Типовые темы докладов-презентаций

1. Основные критерии для классификации государственных и муниципальных услуг.
2. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.
3. Нормативное регулирование разработки регламентов государственных услуг
4. Приоритетные направления МФЦ: «принцип одного окна».

Типовые оценочные материалы по разделу 2.

Типовые вопросы для опроса

1. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги.
2. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.
3. Критерии качества и комфортности государственных и муниципальных услуг.
4. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.
5. Понятие и направления реализации мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.
6. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.
7. Сущность и специфика модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.
8. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг.

Типовые темы докладов-презентаций

1. Сущность и специфика модели мониторинга государственных и муниципальных услуг
2. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.
3. Современные требования к организации государственных и муниципальных услуг
4. Организация оказания услуг в электронной форме: принципы, формы, проблемы

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-24	Владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	ПК-24.1	Способность участвовать в организации оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам с использованием современных технологий и приемов.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-24.1	<p>Знает нормативные правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.</p> <p>Понимает принципы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.</p> <p>Владеет навыками использования современных технологий и приемов при участии в организации оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.</p>	<p><i>1. Названы нормы права предоставления государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.</i></p> <p><i>2. Названы принципы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.</i></p>

4.3.2 Типовые оценочные средства

Типовые вопросы для зачета

1. Государственные и муниципальные услуги: сущность, принципы предоставления.

2. Нормативно-правовая база организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные
4. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.
5. Специфика социальных услуг в системе государственных и муниципальных услуг.
6. Модель реализации государственных и муниципальных услуг в системе управления территорией.
7. Основные критерии для классификации государственных и муниципальных услуг.
8. Сравнительная характеристика публичных и административных услуг. Простые и сложные государственные и муниципальные услуги.
9. Классификация услуг по критерию доступности.
10. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.
11. Административные регламенты и стандарты в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания.
12. Структура стандартизации государственных (муниципальных) услуг.
13. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели, задачи деятельности.
14. Функции, права и обязанности многофункционального центра.
15. Приоритетные направления МФЦ: «принцип одного окна».
16. Информация в системе государственного и муниципального управления и оказания услуг.
17. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги.
18. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.
19. Критерии качества и комфортности государственных и муниципальных услуг.
20. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.
21. Понятие и направления реализации мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.
22. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.
23. Сущность и специфика модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.
24. Универсальная электронная карта: сущность и назначение. Визуальные (незащищенные) сведения электронной карты.
25. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

26. Деятельность уполномоченных организаций предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием универсальной электронной карты.

27. Сущность феноменов «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга».

28. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

29. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.

30. Признаки публичных услуг.

31. Сравнительная характеристика публичных и административных услуг.

32. Специфика фиктивных и избыточных государственных услуг.

33. Классификация услуг по критерию доступности.

34. Административные регламенты и стандарты в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания.

35. Проблемы разработки стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг в современной России.

36. Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных услуг.

37. Достоинства и недостатки первичной и вторичной информации.

38. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных (муниципальных) услуг.

39. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг.

40. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.

Шкала оценивания для зачета

Описание шкалы	Оценка (по 2-балльной шкале)
У обучающегося сформированы уверенные знания, умения и навыки, включенные в соответствующий этап освоения компетенций, он глубоко и полно освещает теоретические, методологические и практические аспекты вопроса, проявляет творческий подход к его изложению и демонстрирует дискуссионность проблематики, а также глубоко и полно раскрывает дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Свободное владение материалом. Достаточный уровень знакомства со специальной научной литературой. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы. Обучающийся не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач	зачтено

<p>Ставится при полных, исчерпывающих, аргументированных ответах на все основные и дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Приемлемое умение самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества. Обучающийся твердо знает материал дисциплины, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения</p>	
<p>Ставится, если этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы не в полной мере. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала и в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере. Обучающийся показывает знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, неправильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач</p>	
<p>Ставится, если обучающийся не знает и не понимает сущности вопросов и предлагаемых задач. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по программному материалу дисциплины, обучающийся допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы в недостаточном объеме</p>	не зачтено

4.4. Методические материалы

Критерии оценки докладов-презентаций

Баллы: 0 - позиция отсутствует 1 – слабо 2 – хорошо 3 - отлично	Итоговая оценка
Требования	
Структура и содержание (до 12 баллов)	
логичность структуры доклада	
оформлены ссылки на все использованные источники	
презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы)	
содержит ценную, полную, понятную информацию по теме доклада	
Текст на слайдах (до 6 баллов)	
текст на слайде представляет собой опорный конспект (ключевые слова, маркированный или нумерованный список), без полных	

предложений	
наиболее важная информация выделяется с помощью цвета, размера, эффектов анимации и т.д.	
Наглядность (до 9 баллов)	
иллюстрации помогают наиболее полно раскрыть тему, не отвлекают от содержания	
иллюстрации хорошего качества, с четким изображением	
используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.)	
Дизайн и настройка (до 9 баллов)	
оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания	
для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления	
презентация не перегружена эффектами	
Требования к выступлению (до 9 баллов)	
выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает идеи	
выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории	
выступающий обращается к аудитории, поддерживает контакт с ней	
Общее количество баллов	
Оценка	

Оценивание докладов - презентаций

Количество баллов	0-29	15-29	30-39	40-45
Отметка по 5-ти бальной шкале	2	3	4	5

Критерии оценки устного опроса

Ответ обучающегося оценивается, исходя из следующих критериев:

- полнота, четкость, информационная насыщенность ответа;
- новизна используемой информации;
- знание и исследование научных источников, нормативных актов, юридической практики.

Ответ обучающегося может быть оценен по 5-ти бальной шкале преподавателем, исходя из критериев оценки устного опроса.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Процесс освоения дисциплины складывается из лекционных и практических занятий, а также самостоятельной работы обучающихся. К формам самостоятельной работы относятся подготовка к практическим занятиям, подготовка доклада по определенной теме, подготовка к тестированию и пр.

Практическое занятие подразумевает решение типовых задач, разбор определенных ситуаций. В занятии участвует вся группа, поэтому задание

распределяется на весь коллектив. При подготовке к практическим занятиям следует активно пользоваться справочной (энциклопедиями, словарями и пр.) и научной литературой, периодическими изданиями.

Подготовка доклада по теме, определяемой преподавателем, может сопровождаться презентацией, выполненной при помощи программы Microsoft PowerPoint. Подготовка доклада-презентации позволяет обучающемуся основательно изучить интересующий его вопрос, изложить материал в компактном и доступном виде, приобрести навыки устной речи и научного обоснования изучаемой проблемы. При подготовке доклада необходимо определить цель и сформулировать задачи исследования. В конце доклада-презентации требуется сделать вывод. Доклады-презентации могут зачитываться и обсуждаться на практических (семинарских) занятиях, студенческих научных конференциях.

Подготовка к тестам контроля знаний требует от обучающихся тщательного изучения материала по теме или блоку.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов, рекомендации по написанию курсовых работ размещены в электронной образовательной среде <http://edu.alt.ranepa.ru>.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Расположение
1	под ред. Г.Б. Поляка	Государственные и муниципальные финансы [Электронный ресурс]: учебник	М.: Юнити-Дана	2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114699
2	Мамедова Н. А.	Управление государственными и муниципальными закупками [Электронный ресурс] : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры	М.: Юрайт	2017	https://bibli-online.ru/book/4106979A-3DE7-4C14-A87D-1773FDFA7375
	под ред. С. Е. Прок офьева	Управление государственными и муниципальными закупками [Электронный ресурс] : учебник и	М.: Юрайт	2020	http://www.bibli-online.ru/bcode/456384

		практикум для вузов			
--	--	---------------------	--	--	--

6.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Расположение
1	Цветков В.А.	Финансы и кредит : научно-практический и теоретический журнал [Электронный ресурс]: научное издание	М. : Финансы и кредит	2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435747
2	Абайдуллина, Н.Ф.	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг (на примере Республики Башкортостан). / Н.Ф. Абайдуллина	Башкирский государственный университет, Юридический факультет, Кафедра конституционного и муниципального права. - Стерлитамак	2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462910 (16.10.2018).

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Расположение
1	Кузнецов В.А.	Методология и бухгалтерский учет банковских розничных платежей: карты, переводы, чеки [Электронный ресурс]: методическое пособие	М. : КноРус	2008	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441392

6.4. Интернет-ресурсы

- Федеральный образовательный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>
- Университетская библиотека Онлайн <http://www.biblioclub.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
- Электронное издательство ЮРАЙТ <https://biblio-online.ru/>
- Электронно-библиотечная система ООО «Ай Пи Эр Медиа» (ЭБС «IPRbooks») <http://www.iprbookshop.ru/>
- Универсальная интернет-энциклопедия Wikipedia <http://ru.wikipedia.org>
- Базы данных, информационно-поисковые системы Поисковые системы в Интернет: <http://yandex.ru>, <http://google.ru>, <http://rambler.ru>
- Официальный сайт Казначейство РФ - <http://www.roskazna.ru/>
- Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации - <http://minfin.ru/ru/>

6.5. Иные источники

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания
1	Юдина С.В.	Востребованность консалтинговых услуг в области создания, развития и сопровождения бизнеса среди субъектов: монография	М.: КНОРУС	2017
2	Максимцев И.А.	Управление человеческими ресурсами : учебник	М.: Юрайт	2016

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для обеспечения учебного процесса по дисциплине «Государственные и муниципальные услуги» филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Лекционные аудитории оснащены видеопроекторным оборудованием для проведения презентаций, а также средствами звуковоспроизведения; помещения для практических занятий укомплектованы учебной мебелью; библиотека располагает рабочими местами с доступом к электронным библиотечным системам и сети интернет. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием и лицензионным программным обеспечением.