

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

13.02.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.26 Технологии оказания государственных и муниципальных услуг

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Квалификация выпускника

Бакалавр

*(бакалавр/магистр/специалист)*

Направленность

Управление и экономика в государственном и  
муниципальном секторе

Курс 4  
Семестр 7

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	16	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	32	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	48	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	60	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	7	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

                      
(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Программу составили:

заведующий кафедрой с ученой степенью кандидата наук	УиП	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра управления и права

(наименование кафедры)		
02.02.2024	протокол №	4
(дата)		

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	С.В. Краснова
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Царегородцева Елена Леонидовна, Заместитель начальника управления,  
начальник отдела государственной гражданской службы и кадров управление  
государственной гражданской службы, кадров и государственных наград Главы Республики  
Марий Эл

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 21.02.2024 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ОПК-5 Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных)	ОПК-5.1 Реализует принципы и механизмы рационального и целевого использования государственных и муниципальных ресурсов.	<b>знания:</b> знает информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы. <b>умения:</b> умеет использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы. <b>навыки:</b> владеет навыками использования в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы, применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг
	ОПК-5.2 Обеспечивает эффективность осуществления бюджетных расходов и управления имуществом.	<b>знания:</b> знает технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронном виде. <b>умения:</b> умеет применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронном виде. <b>навыки:</b> способен применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронном виде.

2. ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Понимает способы организации внутренних и межведомственных коммуникации; способы и порядок взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	<b>знания:</b> способы организации внутренних и межведомственных коммуникации; способы и порядок взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации. <b>умения:</b> умеет применять в профессиональной деятельности порядок взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации. <b>навыки:</b> владеет навыками организации внутренних и межведомственных коммуникации; взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.
	ОПК-8.2 Коммуницирует во внутренней и внешней среде и организует взаимодействие с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	<b>знания:</b> правила организации взаимодействия с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации <b>умения:</b> умеет организовывать взаимодействие с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации <b>навыки:</b> владеет навыками коммуникации во внутренней и внешней среде и организации взаимодействия с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Методы и модели принятия управленческих решений (ОПК-5), Инновационные технологии государственного управления и электронное правительство (ОПК-5), Информационные технологии (ОПК-8), Инновационные технологии государственного управления и электронное правительство (ОПК-8); практик: Учебная практика. Ознакомительная практика (ОПК-5), Учебная практика. Ознакомительная практика (ОПК-8)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-5), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-8)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: информационные, классическая лекция

#### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 7 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Организация предоставления государственных и муниципальных услуг</b>	<b>108</b>	ОПК-5, ОПК-8
Лекция. Сфера государственных услуг как подсистема государственного управления	2	
Практическое занятие. 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	4	
Лекция. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	2	
Практическое занятие. 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.	4	
Лекция. Права и обязанности сторон при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг	2	
Практическое занятие. Анализ реализации принципов предоставления государственных и муниципальных услуг.	4	

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.		
Лекция. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг	2	
Практическое занятие. 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	4	
Лекция. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	2	
Практическое занятие. 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, подведомственных организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Структура и порядок подготовки и направления межведомственного запроса о предоставлении документов и информации.	4	
Лекция. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг	2	
Практическое занятие. 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:	4	

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.		
Лекция. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении услуг	2	
Практическое занятие. 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.	4	
Лекция. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг	2	
Практическое занятие. 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).	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение самостоятельная работа во время основных аудиторных занятий (лекций, семинаров, лабораторных работ); систематическое чтение и конспектирование литературы; написание рефератов, курсовой работы; обработка и анализ экспериментальных данных, полученных во время экспериментов и наблюдений для научно-исследовательских работ в рамках студенческого научного кружка; выполнение студентом домашних заданий учебного и творческого характера и др.	60	
Иная контактная работа:	0	

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности. **Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

Подготовка к занятиям семинарского типа включает ознакомление с планом **практического** занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Яновский, Валерий Витальевич. Государственное и муниципальное управление. Введение в специальность [Текст] : [учебное пособие] / В. В. Яновский, С. А. Кирсанов. 3-е изд., стер. Москва: КноРус, 2013. - 199 с. ISBN 978-5-406-02547-5. Экземпляры: всего 24.	24
2.	Борщевский, Георгий Александрович. Связи с общественностью в органах власти [Текст : Электронный ресурс] : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Г. А. Борщевский. Москва: Юрайт, 2018. - 266, [1] с. ISBN 978-5-534-04736-3. Экземпляры: всего 25.	25
3.	Стахов, А. И. Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Стахов А. И. Москва: Российский государственный университет правосудия, 2019. - 136 с. ISBN 978-5-93916-732-1.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/86268">http://www.iprbookshop.ru/86268</a>
4.	Морозова, Ольга Анатольевна. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении [Текст : Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / О. А. Морозова, В. В. Лосева, Л. И. Иванова. 2-е изд. Москва: Юрайт, 2022. - 142 с ISBN 978-5-534-06262-5.	<a href="https://urait.ru/bcode/493854">https://urait.ru/bcode/493854</a>
5.	Сидорова, Александра Александровна. Электронное правительство [Текст : Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов / А. А. Сидорова. Москва: Юрайт,	<a href="https://urait.ru/bcode/490256">https://urait.ru/bcode/490256</a>



## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	515 (I)	Мультимедийный проектор Hitachi CP-X440 (1), ПК Моноблок RAMEC GALE Custom 21,5"/i3-3240/H61M/4DDR3/500SATA3/клав., мышь (29), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, БЭСТ-Маркетинг, Программный комплекс "Кодекс". Техэксперт: Охрана труда., 1С:Документооборот 8 КОРП, 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения., Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Корпорация плюс. версия 4", Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Максимум. версия 1", Project Expert 7.55 Tutorial

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий	Зачтено

### 7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

### 7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

1. Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
4. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

### Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Понятие государственных услуг и муниципальных услуг, предоставляемых населению органами публичной власти.
2. Государственные услуги и муниципальные услуги, предоставляемые населению органами публичной власти, в системе публичных услуг.
3. Классификация государственных услуг, предоставляемых населению органами публичной власти.
4. Классификация муниципальных услуг, предоставляемых населению органами местного самоуправления.
5. Право человека и гражданина на предоставление государственных и муниципальных услуг
6. Функция предоставления государственных услуг населению как самостоятельная функция современного Российского государства.
7. Предоставление муниципальных услуг органами местного самоуправления в системе функций местного самоуправления.

8. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг органами публичной власти.
9. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг органами публичной власти.
10. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.
11. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственных и муниципальных услуг
12. Классификация государственных услуг, предоставляемых органами публичной власти.
13. Реестры государственных услуг.
14. Классификация муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления.
15. Реестры муниципальных услуг.
16. Органы, предоставляющие государственные услуги: характеристика, компетенция.
17. Органы, предоставляющие муниципальные услуги: характеристика, компетенция.
18. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
19. Информационно-телекоммуникационные технологии при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
20. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг: понятие, значение, порядок принятия.
21. Административные регламенты предоставления государственных услуг федеральным органом исполнительной власти.
22. Административные регламенты предоставления государственных услуг органами исполнительной власти субъектов РФ.
23. Административные регламенты предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления.
24. Административные регламенты предоставления государственных услуг органами местного самоуправления, реализующими отдельные переданные государственные полномочия.
25. Предоставление государственных услуг органами местного самоуправления, реализующими отдельные переданные государственные полномочия.
26. Правовой статус многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг: особенности организационно-правовой формы, основные цели деятельности, порядок создания.
27. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.
28. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и субъектами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги.
29. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
30. Досудебное (внесудебное) обжалование в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.
31. Зарубежный опыт предоставления государственных и муниципальных услуг.
32. Гарантии права человека и гражданина на предоставление государственных и муниципальных услуг.