



АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

Б1.О.19 «Управление государственными и муниципальными услугами»

Направление подготовки бакалавриат 38.03.04 «ГМУ»

1.	Цель изучения дисциплины - овладение обучающимися основными знаниями, умениями и навыками организации предоставления государственных и муниципальных услуг для использования их в последующей теоретической и практической деятельности		
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП ВО бакалавриата Дисциплина «Управленческие государственными и муниципальными услугами» относится к обязательной части Блока 1 учебного плана основной профессиональной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 «ГМУ»		
3.	Результаты освоения дисциплины (модуля) «Управление государственными и муниципальными услугами»		
	Код и наименование компетенций	Индикаторы	Дескрипторы
	Универсальные компетенции (УК)		
	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.И-3. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов	Знать основные актуальные российские и зарубежные источники информации в предметной области, состояние исследований в рамках предметной области, основные аналоги решения поставленной задачи Умеет грамотно и обоснованно сделать обзор существующих решений для конкретной задачи профессиональной области. Владеть методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; методикой системного подхода для решения поставленных задач
	Общепрофессиональные компетенции (ОПК)		
	ОПК-5 Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления	ОПК-5. И-1.Использует информационно-коммуникационные технологии, а также государственные и муниципальные информационные системы в профессиональной деятельности при реализации публичных функций (в том числе, предоставлении государственных или муниципальных услуг	Знать современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций. Уметь применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг Владеть навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет»
Факультет экономики и управления
Кафедра «ГМУ»

	государственных (муниципальных) услуг		органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.			
4.	Структура и содержание дисциплины					
	4.1. Структура дисциплины (модуля)					
	Вид учебной работы	Всего	Порядковый номер семестра			
			1	8		
	Общая трудоемкость дисциплины всего (в з.е.), в том числе:	3 з.е.				
	Курсовой проект (работа)	не предусмотрено				
	Аудиторные занятия всего (в акад. часах), в том числе:	52	-	52		
	Лекции	36	-	36		
	Практические занятия, семинары	16	-	16		
	Лабораторные работы	-	-	-		
	Самостоятельная работа всего (в акад. часах), в том числе:	56	-	56		
	КСР					
	Зачет с оценкой					
	Общая трудоемкость дисциплины	108	-	108		
	4.2. Содержание дисциплины					
	Тема 1. Организационно-правовое обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг в РФ. Понятие, сущность, цели, задачи и направления административной реформы. Задачи в рамках мероприятий по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг. План мероприятий по совершенствованию государственного управления. Нормативно-правовые акты по совершенствованию сферы оказания государственных и муниципальных услуг (на федеральном, региональном и муниципальном уровне). Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: сфера действия и основные направления. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.					
	Тема 2. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг. Определения понятий государственных и муниципальных услуг. Подходы к анализу государственных и муниципальных услуг. Принципы оказания государственных и муниципальных услуг. Исполнители государственных и муниципальных услуг. Обязанности субъектов предоставления государственных и муниципальных услуг. Права заявителей.					
	Тема 3. Регламентация и стандартизация 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					



	<p>государственных и муниципальных услуг. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).</p> <p>Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг. Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции).</p> <p>Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности.</p> <p>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.</p> <p>Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Понятие электронной государственной (муниципальной) услуги. Типы услуг в электронной форме. Основные преимущества получения услуг в электронной форме для заявителя. Способы получения услуг в электронной форме. Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Этапы перехода на оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы перевода услуг в электронную форму.</p> <p>Тема 6. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг. Система межведомственного электронного взаимодействия. Роли участников информационного взаимодействия. Функции системы межведомственного электронного взаимодействия. Участники системы межведомственного электронного взаимодействия. Уровневая структура системы межведомственного электронного взаимодействия. Этапы интеграции с системой межведомственного электронного взаимодействия.</p> <p>Тема 7. Качество оказания государственных и муниципальных услуг. 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.</p>
5.	<p>Образовательные технологии</p> <p>При подготовке бакалавров используются следующие основные формы проведения учебных занятий:</p> <ul style="list-style-type: none">• интерактивные лекции;• лекции-пресс-конференции;• тренинги и семинары по развитию профессиональных навыков;• групповые, научные дискуссии, дебаты.
6.	<p>Используемые ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Internet»; информационные технологии, программные средства и информационно-справочные</p>



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет»
Факультет экономики и управления
Кафедра «ГМУ»

	системы
	Информационное обеспечение базы данных, информационно-справочные и поисковые системы 1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс] // Академик. – URL: http://dic.academic.ru . 2. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: http://www.iprbookshop.ru . – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.
7.	Формы текущего контроля
	Тесты по разделам дисциплины Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой
8.	Форма промежуточного контроля
	Зачет

Разработчик: к.э.н., доцент кафедры «ГМУ» Бероева З.М.