

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет»**

**Факультет экономики и управления  
Кафедра государственное и муниципальное управление**

**АННОТАЦИЯ**

**рабочей программы учебной дисциплины  
Б1.О.25 «Управление государственными и муниципальными услугами»**

**Направление подготовки бакалавриат 38.03.04 «ГМУ»**

1.	<b>Цель изучения дисциплины</b> - овладение обучающимися основными знаниями, умениями и навыками организации предоставления государственных и муниципальных услуг для использования их в последующей теоретической и практической деятельности		
2.	<b>Место дисциплины в структуре ОПОП ВО бакалавриата</b> 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.	<b>Результаты освоения дисциплины (модуля) «Управление государственными и муниципальными услугами»</b>		
	<b>Код и наименование компетенций</b>	<b>Индикаторы</b>	<b>Дескрипторы</b>
	<b>Универсальные компетенции (УК)</b>		
	<b>УК-2.</b> Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними	<b>Знать</b> законодательные и нормативные акты, регламентирующие деятельность по управлению государственными и муниципальными услугами <b>Умеет</b> использовать систему нормативных правовых актов осуществления управления государственными и муниципальными услугами <b>Владеть</b> навыками поиска, анализа и использования нормативных правовых актов в сфере осуществления государственного и муниципального управления в сфере услуг
	<b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</b>		
	<b>ОПК-5</b> Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и	ОПК-5. И-1.Использует информационно-коммуникационные технологий, а также государственные и муниципальные информационные системы в профессиональной деятельности при реализации публичных функций (в том числе, предоставлении государственных или муниципальных услуг	<b>Знать</b> современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций. <b>Уметь</b> применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг <b>Владеть</b> навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации

	предоставления государственных (муниципальных) услуг		деятельности органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.
4.	<b>Структура и содержание дисциплины</b>		
	<b>4.1. Структура дисциплины (модуля)</b>		
	<b>Вид учебной работы</b>	<b>Всего</b>	<b>Порядковый номер семестра</b>
			<b>1</b> <b>8</b>
	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:	56	-   56
	Лекции	32	-   32
	Практические занятия, семинары	24	-   24
	Лабораторные работы	-	-   -
	Самостоятельная работа всего (в акад. часах), в том числе:	52	-   52
	КСР		
	Зачет с оценкой		
	Общая трудоемкость дисциплины	108	-   108
	<b>4.2. Содержание дисциплины</b>		
	<p><b>Тема 1. Организационно-правовое обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг в РФ.</b> 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.</p> <p><b>Тема 2. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.</b> 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.</p> <p><b>Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.</b> Административные регламенты: понятие и сущность. Предпосылки создания административных регламентов. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов. Стандарты комфорта 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 комфорта предоставления государственных и муниципальных услуг. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).</p> <p><b>Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных</b></p>		

	<p><b>услуг.</b> 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><b>Тема 5.Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.</b> 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><b>Тема 6. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг.</b> 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><b>Тема 7.Качество оказания государственных и муниципальных услуг.</b> 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><b>Образовательные технологии</b></p> <p>При подготовке бакалавров используются следующие основные формы проведения учебных занятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• интерактивные лекции;</li> <li>• лекции-пресс-конференции;</li> <li>• тренинги и семинары по развитию профессиональных навыков;</li> <li>• групповые, научные дискуссии, дебаты.</li> </ul>
6.	<p><b>Используемые ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Internet»; информационные технологии, программные средства и информационно-справочные системы</b></p>

	<b>Информационное обеспечение</b> <b>базы данных, информационно-справочные и поисковые системы</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс] // Академик. – URL: <a href="http://dic.academic.ru">http://dic.academic.ru</a>.</li> <li>2. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a>. – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.</li> </ol>
<b>7.</b>	<b>Формы текущего контроля</b>
	Тесты по разделам дисциплины Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой
<b>8.</b>	<b>Форма промежуточного контроля</b>
	Зачет

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