

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра государственного и муниципального управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.6 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(код и наименование направления подготовки)

Государственная и муниципальная служба
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очно-заочная

Год набора 2021

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.6 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра государственного и муниципального управления
наименование кафедры

протокол № 24 от "15" 02 202/г.

Заведующий кафедрой

Кафедра государственного и муниципального управления М.А. Троянская
наименование кафедры подпись расшифровка подписи

Исполнители:

доцент
должность

подпись

Селиверстова Н.И.
расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление М.А. Троянская
код наименование личная подпись расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Бигалиева
расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В.Рожкова
расшифровка подписи

№ регистрации _____

© Селиверстова Н.И., 2021
© ОГУ, 2021

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

формирование оптимального объема теоретических и правовых знаний, позволяющего аргументировано принимать решения при осуществлении профессиональной деятельности в сфере предоставления государственных услуг.

Задачи:

- формирование представления о месте и роли государственных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;
- формирование навыков принятия правомерных решений в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных услуг;
- формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных услуг;
- формирование навыков решения задач по повышению качества и доступности государственных услуг

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.27 Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении, Б1.Д.В.3 Документоведение и документооборот в государственном и муниципальном управлении, Б1.Д.В.13 Эффективность деятельности органов государственного и муниципального управления, Б1.Д.В.17 Управление человеческими ресурсами, Б2.П.В.П.1 Проектно-технологическая практика*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.28 Стратегическое управление социально-экономическим развитием государства, Б1.Д.В.23 Проектирование в государственном и муниципальном управлении*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-11 Владеет технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	ПК*-11-В-1 Применяет технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам ПК*-11-В-2 Владеет технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам ПК*-11-В-3 Эффективно использует технологии, приемы, обеспечивающие оказание	<u>Знать:</u> технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам <u>Уметь:</u> использовать технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам <u>Владеть:</u> навыками эффективного использования технологий,

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
	государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	35,25	35,25
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям.	108,75	108,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	27	4	4		19
2.	Предоставление государственных услуг в электронной форме	23	4	2		17
3.	Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в Оренбургской области	22	2	2		18
4.	Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг в Оренбургской области	25	2	4		19
5.	Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих	24	4	2		18
6.	Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу	23	2	2		19
	Итого:	144	18	16		110
	Всего:	144	18	16		110

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ

Теория и международный опыт построения «электронного правительства». Программы модернизации государственного управления, причины их возникновения, основные задачи. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации.

Понятие «государственная услуга» и ее становление в России. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения. Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг: Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с принятием ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 227-ФЗ.

Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг

Раздел 2. Предоставление государственных услуг в электронной форме

Специфика электронных государственных услуг и их применение. Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»: порядок использования при оказании государственных услуг. Применение классификаторов информации, необходимой для предоставления государственной услуги. Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)»: порядок оказания государственных услуг органами власти и организациями. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных услуг. Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Принципы использования электронной подписи. Получение и использование электронной цифровой подписи (электронной подписи).

Раздел 3. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в Оренбургской области

Постановление Правительства Оренбургской области от 25 января 2016 года N 37-п Об информационной системе оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области.

Постановление Правительства Оренбургской области от 30.11.2011 № [1309-п](#) (с изм. от 14.06.2012 № [465-п](#), от 20.08.2012 № [687-п](#), от 28.08.2012 № [715-п](#)) «Об утверждении перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении органов исполнительной власти Оренбургской области государственными учреждениями Оренбургской области в качестве основных видов деятельности».

Постановление Правительства Оренбургской области от 25.01.2012 № [42-п](#) «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Оренбургской области и оказываются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и об утверждении порядка определения размера платы за их оказание».

Постановление Правительства Оренбургской области от 09.07.2012 № [593-п](#) «Об утверждении концепции по информированию населения Оренбургской области о положениях Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Порядок разработки административных регламентов предоставления государственных услуг в Оренбургской области. Порядок контроля исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг. Порядок формирования и ведения Реестра государственных и муниципальных услуг. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг. Особенности организации межведомственного информационного взаимодействия: городской и федеральный уровни.

Раздел 4. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг в Оренбургской области

Предпосылки создания МФЦ. Зарубежные аналоги МФЦ. Создание центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна» на территории региона.

Совершенствование законодательства в сфере предоставления государственных услуг. Новый подход к организации предоставления государственных услуг в МФЦ: услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.

Современное состояние развития сети МФЦ в регионе: переход на экстерриториальный принцип предоставления государственных услуг; переход на эксведомственный принцип предоставления государственных услуг; переход к предоставлению услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход); создание МФЦ для обслуживания юридических лиц. Информирование населения о деятельности МФЦ и организация обратной связи.

Раздел 5. Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих

Повышение эффективности работы бюрократических организаций. Клиентоориентированность как основа управления на государственной службе. Основная целевая установка клиентоориентированного поведения: «житель – наш клиент».

Клиентоориентированность поведения: сущность, составляющие и проявления в поведении. Значение клиентоориентированности для первоклассного сервиса. МФЦ как учреждение по оказанию первоклассных государственных услуг.

Раздел 6. Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу

Цели, задачи и принципы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек. Задачи мониторинга. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг. Выявление основных актуальных проблем предоставления услуги. Предложения по повышению качества услуг.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2	1	Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	4
3	2	Предоставление государственных услуг в электронной форме	2
4	3	Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в Оренбургской области	2
5,6	4	Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг в Оренбургской области	4
7	5	Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих	2
8	6	Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Вобленко, С.В. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие : [16+] / С.В. Вобленко, Н.А. Вобленко. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 217 с. : табл., ил., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600486>

2. Инновации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие / И.В. Новикова, С.В. Недвижай, И.П. Савченко и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2016. - 284 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459054>

5.2 Дополнительная литература

1. Васильева, А.Ф. Сервисное государство: административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России : монография / А.Ф. Васильева. - Москва : Российская акаде-

мания правосудия, 2012. - 331 с. - ISBN 978-5-93916-332-3 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140346>

2. Добролюбова Е. И. Нормирование численности государственных гражданских служащих в сфере осуществления контроля (надзора) и предоставления государственных услуг: Монография / Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Александров О.В. - М.:ИД Дело РАНХиГС, 2015. - 276 с.; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442894>

3. Паршин, М.В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству / М.В. Паршин. - Москва : Статут, 2013. - 272 с. - Бмблиогр. в кн. - ISBN 978-5-8354-0926-6 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452923>

4. Рогозин Д. М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг: социальная критика и профессиональная экспертиза / Рогозин Д.М., Шмерлина И.А. - М.:ИД Дело РАНХиГС, 2014. - 102 с. ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443030>

5.3 Периодические издания

Вестник компьютерных и информационных технологий : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2021.

Вопросы статистики : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2021.

Государственная власть и местное самоуправление : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2021.

Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2021.

5.4 Интернет-ресурсы

1. <https://www.gosuslugi.ru/> Единый портал государственных услуг российской Федерации
2. <http://210fz.ru/> Портал методической поддержки реализации Федерального закона № 210-ФЗ
3. <http://www.orenburg-gov.ru/GS/> Портал Правительства Оренбургской области
4. <http://www.orenmfc.ru/> Оренбургский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
5. <https://universarium.org/course/394> - «Универсариум», Курсы, МООК: «Государственно-общественное управление как инструмент развития».

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система Microsoft Windows

2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)

3. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон.дан. – Москва, [1990–2021]. – Режим доступа \\\fileserver1\GarantClient\garant.exe, в локальной сети ОГУ.

4. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон.дан. – Москва, [1992–2021]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\\fileserver1\CONSULT\cons.exe.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.