

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 28.05.2022 10:16:45  
Уникальный программный ключ:  
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования  
**Российская международная академия туризма**

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра государственного и муниципального управления  
и управления персоналом

Принято Ученым Советом

«15» июня 2022 г.

Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

\_\_\_\_\_ В.Ю. Питюков

«16» июня 2022 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Государственные и муниципальные услуги**

по направлению подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

квалификация (степень) выпускника – бакалавр

**Б.1. УОО.05**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
18 мая 2022 г. протокол №9

Разработчик: Вобликов В.М.  
к.воен.н., доцент кафедры  
государственного и муниципального  
управления и управления персоналом

Рецензент: Юрина Т.Н. заместитель  
начальника управления Администрации  
г.о. Щелково Московской области

Химки,

2022

Рабочая программа дисциплины Государственные и муниципальные услуги составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), обязательными при реализации основных профессиональных образовательных программ бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление образовательными учреждениями высшего образования на территории Российской Федерации, имеющими государственную аккредитацию.

Рабочая программа составлена на основе основной профессиональной образовательной программы и предназначена для обучающихся по направлению Государственное и муниципальное управление в качестве дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б.1.

### 1. Цели и задачи дисциплины:

Целью освоения дисциплины является формирование готовности участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг компетенции ПК-2 средствами дисциплины Государственные и муниципальные услуги.

Задачами изучения дисциплины являются:

- освоение правовых и нормативных актов в области предоставления государственных и муниципальных услуг порядка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- формирование умений определять порядок, этапы разработки и применения административного регламента; определять требования, содержание и порядок разработки и применения стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги в том числе и в электронной форме; применять правовые и нормативные акты в области предоставления государственных и муниципальных услуг; проводить мониторинг и оценку качества государственных и муниципальных услуг;
- овладение навыками применения методами разработки и применения административного регламента, стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги, мониторинга и оценки качества государственных и муниципальных услуг; навыками применения правовых и нормативных актов в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины:

Задачи профессиональной деятельности	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Государственные и муниципальные услуги	ПК-2. Способен участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг	ПК-2.1. Определяет порядок разработки и применения административного регламента предоставления государственных и муниципальных услуг ПК-2.2. Участвует в разработке и применении стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги, в том числе и в электронной форме ПК-2.3. Участвует в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме ПК-2.4. Осуществляет межведомственное взаимодействие при предоставлении	<b>Знает</b> правовые и нормативные акты в области предоставления государственных и муниципальных услуг; порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения административного регламента; порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме; стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги, требования и порядок разработки; мониторинг и оценка качества государственных и муниципальных услуг <b>Умеет</b> определять порядок, этапы разработки и применения административного регламента; определять требования, содер-

		государственных и муниципальных услуг ПК-2.5. Оценивает качество государственных и муниципальных услуг	знание и порядок разработки и применения стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги в том числе и в электронной форме; применять правовые и нормативные акты в области предоставления государственных и муниципальных услуг; проводить мониторинг и оценку качества государственных и муниципальных услуг <b>Владеет</b> методами разработки и применения административного регламента, стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги, мониторинга и оценки качества государственных и муниципальных услуг; навыками применения правовых и нормативных актов в области предоставления государственных и муниципальных услуг
--	--	---	---

### 3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина Государственные и муниципальные услуги относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 (Б.1). Компетенции, формируемые дисциплиной Государственные и муниципальные услуги, также формируются другими дисциплинами на других этапах обучения в соответствии с учебным планом.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

#### 4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		4	
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	16	16	
занятия семинарского типа (ЗСТ):	32	32	
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	
практические занятия (ЗСТ ПР)	32	32	
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		4	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	52	52	
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>зачет</b>		
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	108	108	
<b>зачетные единицы</b>	3	3	

#### 4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы	
		2	
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	4	4	
занятия семинарского типа (ЗСТ):	6	6	
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	
практические занятия (ЗСТ ПР)	6	6	
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	<b>94</b>	<b>94</b>	
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	90	90	
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	4	4	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>зачет</b>		
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	108	108	
<b>зачетные единицы</b>	3	3	

### 5. Содержание дисциплины

#### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Понятие и свойства государственных и муниципальных услуг	Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению. Виды государственных и муниципальных услуг. Свойства государственных и муниципальных услуг. Роль органов государственной власти, органов муниципального управления в

		оказании государственных и муниципальных услуг. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах, содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации. Перечень, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.
2.	Современная концепция предоставления государственных и муниципальных услуг	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России. Функциональный анализ полномочий. Программа модернизации государственного управления, причины возникновения, основные задачи. Понятие электронного правительства. Электронное правительство как основа для предоставления государственных и муниципальных услуг. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации, функции. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество». Инфраструктура электронного правительства. Идентификационные инструменты электронного правительства.
3.	Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг	Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг. Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов. Требования к структуре административных регламентов. Основные разделы административного регламента. Порядок разработки и утверждения административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги. Классификаторы информации и их применение для предоставления государственных и муниципальных услуг. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных и муниципальных услуг. Электронная подпись и принципы её использования. Получение и использо-

		вание электронной подписи.
4.	Организация и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг	Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 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 РФ: переход на экстерриториальный и эксведомственный принцип предоставления государственных услуг. Предоставление 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. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг: актуальные вопросы. Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
5.	Оказание услуг по социальной защите населения	Социальная защита населения как механизм реализации социальной политики государства. Сущность и задачи социальной защиты населения. Нормативно-правовая база социальной работы. Факторы развития системы социальной защиты населения. Организационно-правовые формы оказания услуг по социальной защите населения. Социальное страхование как организационно-правовая форма социальной защиты населения. Пенсионное обеспечение как организационно-правовая форма социальной защиты населения. Структура и виды пенсионного обеспечения населения в Российской Федерации. Система услуг по социальному обслуживанию населения. Виды социального обслуживания населения. Методология и методы социальной работы. Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности. Социальная работа с различными категориями населения.
6.	Обеспечение качества государственных и муниципальных услуг	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг. Цели, задачи и принципы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг. Выявление основных актуальных проблем предоставления услуги. Разработка предложений по повышению качества услуг. Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг и муниципальных услуг в повышение эффективности государственного и муниципального управления.

## 5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

### 5.2.1. Очная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ ПА	
Тема 1. Понятие и свойства государственных и муниципальных услуг	ПК-2	14	6	2		4		8
Тема 2. Современная концепция предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-2	14	6	2		4		8
Тема 3. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-2	16	8	2		6		8
Тема 4. Организация и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-2	20	10	4		6		10
Тема 5. Оказание услуг по социальной защите населения	ПК-2	20	10	4		6		10
Тема 6. Обеспечение качества государственных и муниципальных услуг	ПК-2	16	8	2		6		8
ГК	ПК-2	2	2				2	
Промежуточная аттестация (зачет)		4	2				2	2
<b>Всего часов</b>		<b>108</b>	<b>52</b>	<b>16</b>		<b>32</b>	<b>4</b>	<b>54</b>

### 5.2.2. Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ ПА	
Тема 1. Понятие и свойства государственных и муниципальных услуг	ПК-2	16	2	1		1		14
Тема 2. Современная концепция предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-2	16	2	1		1		14
Тема 3. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-2	18	2	1		1		16
Тема 4. Организация и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-2	18	2	1		1		16
Тема 5. Оказание услуг по социальной защите населения	ПК-2	17	1			1		16

Тема 6. Обеспечение качества государственных и муниципальных услуг	ПК-2	17	1			1		16
ГК	ПК-2	2	2				2	
Промежуточная аттестация (зачет)		6	2				2	4
<b>Всего часов</b>		<b>108</b>	<b>14</b>	<b>4</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>94</b>

### **6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся**

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя:

занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

#### **6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)**

##### ***Тема 1. Понятие и свойства государственных и муниципальных услуг***

***Трудоемкость занятия:*** 4 часа (очная форма), 1 час (заочная форма)

***Цель занятия:*** освоение видов и свойств государственных и муниципальных услуг как основы для формирования готовности участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг (ПК-2).

***Тип занятия:*** семинар

***Форма проведения:*** групповые дискуссии, выступление с сообщением.

***Основная тема (либо проблема) для обсуждения:*** виды государственных и муниципальных услуг.

***Вопросы для обсуждения:***

1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению.
2. Виды государственных и муниципальных услуг.
3. Свойства государственных и муниципальных услуг.
4. Роль органов государственной власти, органов муниципального управления в оказании государственных и муниципальных услуг.

5. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра федеральных государственных услуг, государственных услуг субъекта Российской Федерации, муниципальных услуг.

6. Участники информационного взаимодействия. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправ-

ления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах, содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.

7. Перечень, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.

8. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

**Задание:** принять участие в дискуссии по вопросам для обсуждения, выступить с сообщением по предложенным темам.

**Темы сообщений:**

1. Классификация государственных и муниципальных услуг.
2. Федеральный реестр государственных услуг, реестр государственных услуг субъекта РФ, реестр муниципальных услуг, порядок формирования и ведения.
3. Органы государственной власти, органы муниципального управления в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
4. Информирование потребителей государственных и муниципальных услуг.
5. Зарубежная практика предоставления государственных и муниципальных услуг (по выбору обучающегося).
6. Перспективы развития практики предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Тема 2. Современная концепция предоставления государственных и муниципальных услуг**

**Трудоемкость занятия:** 4 часа (очная форма). 1 час (заочная форма)

**Цель занятия:** освоение сущности сущности и содержания концепции электронное правительство как современной основы для формирования готовности участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг (ПК-2).

**Тип занятия:** семинар

**Форма проведения:** групповые дискуссии, представление результатов аналитической исследовательской практической работы

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** электронное правительство как основа для предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России.
2. Функциональный анализ полномочий. Программа модернизации государственного управления, причины возникновения, основные задачи.
3. Понятие электронного правительства.
4. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации, функции. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства.
5. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество».
6. Электронное правительство как основа для предоставления государственных и муниципальных услуг.
7. Инфраструктура электронного правительства. Идентификационные инструменты электронного правительства.

**Задание:** принять участие в дискуссии по вопросам для обсуждения, представить аналитическую исследовательскую практическую работу по анализу функций и правил предоставления государственных и муниципальных услуг на:

едином портале государственных и муниципальных услуг (функций). -  
[URL:https://www.gosuslugi.ru/](https://www.gosuslugi.ru/)

портале открытых данных Российской Федерации. - [URL:http://data.gov.ru/](http://data.gov.ru/) сервисах для государственных и коммерческих партнеров - [URL:http://partners.gosuslugi.ru/](http://partners.gosuslugi.ru/). Анализ провести по элементам: для граждан; для юридических лиц; для предпринимателей; для партнеров; для иностранных граждан. Результаты представить в форме компьютерной презентации.

### **Тема 3. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг**

**Трудоемкость занятия:** 6 часов (очная форма), 1 час (заочная форма)

**Цель занятия:** освоение требований нормативно-правовых актов в области предоставления государственных и муниципальных услуг для формирования готовности участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг (ПК-2).

**Тип занятия:** семинар

**Форма проведения:** групповые дискуссии, представление результатов аналитической исследовательской практической работы.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг.
2. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.
3. Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг.
4. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов.
6. Требования к структуре административных регламентов. Основные разделы административного регламента. Порядок разработки и утверждения административных регламентов.
7. Классификаторы информации и их применение для предоставления государственных и муниципальных услуг.
8. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
9. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных и муниципальных услуг. Электронная подпись и принципы её использования. Получение и использование электронной подписи.

**Задание:** принять участие в дискуссии по вопросам для обсуждения, представить аналитическую исследовательскую практическую работу по анализу структуры и порядка разработки административного регламента предоставления государственных (муниципальных) услуг, содержания стандарта предоставления государственной (муниципальной) услуги на примере субъекта РФ (муниципального образования) (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). Результаты представить в форме компьютерной презентации.

### **Тема 4. Организация и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг**

**Трудоемкость занятия:** 6 часов (очная форма), 1 час (заочная форма)

**Цель занятия:** освоение порядка организации и технологий предоставления государственных и муниципальных услуг для формирования готовности участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг (ПК-2).

**Тип занятия:** семинар

**Форма проведения:** групповые дискуссии, практическая работа.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения** система органов местного самоуправления, их полномочия и порядок деятельности.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности.

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.

3. Современное состояние развития сети МФЦ РФ: переход на экстерриториальный и экстерриториальный принцип предоставления государственных услуг. Создание МФЦ для обслуживания юридических лиц.

4. Предоставление услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход).

5. Информирование населения о деятельности МФЦ и организация обратной связи.

6. Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

7. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

**Задание:** принять участие в дискуссии по вопросам для обсуждения, на основе официальных источников и ситуаций определенных преподавателем по дисциплине выполнить практическую работу по порядку предоставления государственной (муниципальной) услуги многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» по ситуациям: подача документов заявителем физическим (юридическим) лицом; формирование специалистом дела по обращению; рассмотрение дела заявителя соответствующей инстанцией; результат оказания услуги; действия заявителя при отказе в оказании государственной (муниципальной) услуги (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). Результаты представить в форме электронных документов.

### **Тема 5. Оказание услуг по социальной защите населения**

**Трудоемкость занятия:** 6 часов (очная форма), 1 час (заочная форма)

**Цель занятия:** овладение знаниями в области организации и технологий предоставления государственных и муниципальных услуг по социальной защите населения для формирования готовности участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг (ПК-2).

**Тип занятия:** семинар

**Форма проведения:** групповые дискуссии, практическая работа.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения** организационно-правовые формы оказания услуг по социальной защите населения.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Социальная защита населения как механизм реализации социальной политики государства.

2. Сущность и задачи социальной защиты населения. Факторы развития системы социальной защиты населения.

3. Организационно-правовые формы оказания услуг по социальной защите населения.

4. Социальное страхование как организационно-правовая форма социальной защиты населения.

5. Пенсионное обеспечение как организационно-правовая форма социальной защиты населения. Структура и виды пенсионного обеспечения населения в Российской Федерации.

6. Система услуг по социальному обслуживанию населения. Виды социального обслуживания населения.

7. Методология и методы социальной работы. Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности. Социальная работа с различными категориями населения.

**Задание:** принять участие в дискуссии по вопросам для обсуждения, на основе официальных источников и ситуаций определенных преподавателем по дисциплине выполнить практическую работу по порядку предоставления государственной (муниципальной) услуги по социальной защите населения по ситуациям: оказание услуги по пенсионному обеспечению граждан; оказание услуги по предоставлению материальной помощи и выплат; оказание услуги по предоставлению субсидий и компенсаций; оказание услуги по назначению пособия по безработице; оказание услуги по уходу за недееспособными гражданами (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). По каждой ситуации практическую работу выполнить пор элементам: подача документов заявителем; формирование специалистом дела по обращению; рассмотрение дела заявителя соответствующей инстанцией; результат оказания услуги; действия заявителя при отказе в оказании услуги (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). Результаты представить в форме электронных документов.

#### **Тема 6. Обеспечение качества государственных и муниципальных услуг**

**Трудоемкость занятия:** 6 часов (очная форма), 1 час (заочная форма)

**Цель занятия:** освоение подходов и методов оценки и обеспечения качества государственных и муниципальных услуг для формирования готовности участвовать в предоставлении государственных и муниципальных услуг (ПК-2).

**Тип занятия:** семинар

**Форма проведения:** групповые дискуссии, практическая работа, защита реферата.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения** мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг. Цели, задачи и принципы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам.

2. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек.

3. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

4. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг. Выявление основных актуальных проблем предоставления услуги.

5. Разработка предложений по повышению качества услуг.

6. Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг и муниципальных услуг в повышение эффективности государственного и муниципального управления.

**Задание:** принять участие в дискуссии по вопросам для обсуждения, на основе официальных источников и ситуаций, определенных преподавателем по дисциплине выполнить аналитическую исследовательскую практическую работу по определению показателей качества оказания государственной и муниципальной услуги через:

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций). - [URL:https://www.gosuslugi.ru/](https://www.gosuslugi.ru/);

МФЦ «Мои документы»;

Управление (отдел) социальной защиты населения.

Результаты работы отразить в аналитической таблице. Форму таблицы определить самостоятельно.

Разработать и оформить реферат по темам п. 6.2.1.

## **6.2. Самостоятельная работа обучающихся**

### **Тема 1. Понятие и свойства государственных и муниципальных услуг**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к практическому занятию, подготовка сообщения, доклада.

#### **Вопросы для самостоятельной работы:**

1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению.
2. Виды государственных и муниципальных услуг.
3. Свойства государственных и муниципальных услуг.
4. Роль органов государственной власти, органов муниципального управления в оказании государственных и муниципальных услуг.
5. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра федеральных государственных услуг, государственных услуг субъекта Российской Федерации, муниципальных услуг.

6. Участники информационного взаимодействия. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах, содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.

7. Перечень, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.

8. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

**Задание:** изучить материал по вопросам для самостоятельной работы, подготовить сообщения доклады по предложенным темам.

Темы сообщений:

1. Классификация государственных и муниципальных услуг.
2. Федеральный реестр государственных услуг, реестр государственных услуг субъекта РФ, реестр муниципальных услуг, порядок формирования и ведения.
3. Органы государственной власти, органы муниципального управления в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
4. Информирование потребителей государственных и муниципальных услуг.
5. Зарубежная практика предоставления государственных и муниципальных услуг (по выбору обучающегося).
6. Перспективы развития практики предоставления государственных и муниципальных услуг.

### **Тема 2. Современная концепция предоставления государственных и муниципальных услуг**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к практическому занятию, выполнение аналитической исследовательской практической работы.

#### **Вопросы для самостоятельной работы:**

1. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России.
2. Функциональный анализ полномочий. Программа модернизации государственного управления, причины возникновения, основные задачи.
3. Понятие электронного правительства.

4. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации, функции. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства.

5. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество».

6. Электронное правительство как основа для предоставления государственных и муниципальных услуг.

7. Инфраструктура электронного правительства. Идентификационные инструменты электронного правительства.

**Задание:** изучить материал по вопросам для самостоятельной работы; выполнить аналитическую исследовательскую практическую работу по анализу функций и правил предоставления государственных и муниципальных услуг на:

едином портале государственных и муниципальных услуг (функций). - [URL:https://www.gosuslugi.ru/](https://www.gosuslugi.ru/)

портале открытых данных Российской Федерации. - [URL:http://data.gov.ru/](http://data.gov.ru/)  
сервисах для государственных и коммерческих партнеров - [URL:http://partners.gosuslugi.ru/](http://partners.gosuslugi.ru/). Анализ провести по элементам: для граждан; для юридических лиц; для предпринимателей; для партнеров; для иностранных граждан. Результаты представить в форме компьютерной презентации.

### **Тема 3. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к практическому занятию, выполнение аналитической исследовательской практической работы.

#### **Вопросы для самостоятельной работы:**

1. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг.

2. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

3. Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг.

4. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

5. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов.

6. Требования к структуре административных регламентов. Основные разделы административного регламента. Порядок разработки и утверждения административных регламентов.

7. Классификаторы информации и их применение для предоставления государственных и муниципальных услуг.

8. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

9. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных и муниципальных услуг. Электронная подпись и принципы её использования. Получение и использование электронной подписи.

**Задание:** изучить материал по вопросам для самостоятельной работы, выполнить аналитическую исследовательскую практическую работу по анализу структуры и порядка разработки административного регламента предоставления государственных (муниципальных) услуг, содержания стандарта предоставления государственной (муниципальной) услуги на примере субъекта РФ (муниципального образования) (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). Результаты представить в форме компьютерной презентации.

#### **Тема 4. Организация и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к практическому занятию, выполнение практической работы.

##### **Вопросы для самостоятельной работы:**

1. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности.
2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.
3. Современное состояние развития сети МФЦ РФ: переход на экстерриториальный и эксведомственный принцип предоставления государственных услуг. Создание МФЦ для обслуживания юридических лиц.
4. Предоставление услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход).
5. Информирование населения о деятельности МФЦ и организация обратной связи.
6. Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.
7. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

**Задание:** изучить материал по вопросам для самостоятельной работы, на основе официальных источников и ситуаций определенных преподавателем по дисциплине выполнить практическую работу по порядку предоставления государственной (муниципальной) услуги многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» по ситуациям: подача документов заявителем физическим (юридическим) лицом; формирование специалистом дела по обращению; рассмотрение дела заявителя соответствующей инстанцией; результат оказания услуги; действия заявителя при отказе в оказании государственной (муниципальной) услуги (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). Результаты представить в форме электронных документов.

#### **Тема 5. Оказание услуг по социальной защите населения**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к практическому занятию, выполнение практической работы.

##### **Вопросы для самостоятельной работы:**

1. Социальная защита населения как механизм реализации социальной политики государства.
2. Сущность и задачи социальной защиты населения. Факторы развития системы социальной защиты населения.
3. Организационно-правовые формы оказания услуг по социальной защите населения.
4. Социальное страхование как организационно-правовая форма социальной защиты населения.
5. Пенсионное обеспечение как организационно-правовая форма социальной защиты населения. Структура и виды пенсионного обеспечения населения в Российской Федерации.
6. Система услуг по социальному обслуживанию населения. Виды социального обслуживания населения.
7. Методология и методы социальной работы. Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности. Социальная работа с различными категориями населения.

**Задание:** изучить материал по вопросам для самостоятельной работы, на основе официальных источников и ситуаций определенных преподавателем по дисциплине выполнить практическую работу по порядку предоставления государственной (муниципальной) услуги по социальной защите населения по ситуациям: оказание услуги по пенсионному обеспечению граждан; оказание услуги по предоставлению материальной помощи и выплат; оказание услуги по предоставлению субсидий и компенсаций; оказание услуги по назначению пособия по безработице; оказание услуги по уходу за недееспособными гражданами (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). По каждой ситуации практическую работу выполнить по элементам: подача документов заявителем; формирование специалистом дела по обращению; рассмотрение дела заявителя соответствующей инстанцией; результат оказания услуги; действия заявителя при отказе в оказании услуги (исходные данные определяются преподавателем по дисциплине). Результаты представить в форме электронных документов.

### **Тема 6. Обеспечение качества государственных и муниципальных услуг**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к практическому занятию, разработка реферата.

#### **Вопросы для самостоятельной работы:**

1. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг. Цели, задачи и принципы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам.
2. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек.
3. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.
4. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг. Выявление основных актуальных проблем предоставления услуги.
5. Разработка предложений по повышению качества услуг.
6. Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг и муниципальных услуг в повышение эффективности государственного и муниципального управления.

**Задание:** изучить материал по вопросам для самостоятельной работы, на основе официальных источников и ситуаций, определенных преподавателем по дисциплине выполнить практическую работу по определению показателей качества оказания государственной и муниципальной услуги через:

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций). - [URL:https://www.gosuslugi.ru/;](https://www.gosuslugi.ru/)

МФЦ «Мои документы»;

Управление (отдел) социальной защиты населения.

Результаты работы отразить в аналитической таблице. Форму таблицы определить самостоятельно.

Разработать и оформить реферат по темам п. 6.2.1.

#### **6.2.1. Темы для рефератов, эссе и других видов самостоятельной работы**

1. Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.
2. «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.
3. Основные положения Государственной программы Российской Федерации «Информационное общество».
4. Нормативная правовая база использования электронных документов в РФ.

5. Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.

6. Основные государственные реестры и регистры, их назначение. Создание и ведение государственных реестров и регистров.

7. Характеристика Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в субъекте РФ.

7. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.

9. Реализация основных государственных функций с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

10. Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.

11. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения.

12. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти.

13. Основные положения Концепции формирования в Российской Федерации «Открытого правительства» до 2025 года.

14. Основные положения Государственной программы субъекта РФ «Открытое правительство».

15. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития (на примере субъекта РФ).

16. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг

17. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.

18. Мониторинг качества предоставления государственных услуг (на примере субъекта РФ): критерии качества, рекомендации, перспективы

### **6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации**

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

1) работу с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций;

2) изучение учебной и научной литературы;

3) поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;

- 4) выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- 5) подготовку к практическим занятиям;
- 6) подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем учебной дисциплины.

## **7. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1. Основная литература**

1. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги: уч. пос. / С. В. Вобленко, Н. А. Вобленко. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600486>
2. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги. Курс лекций из 12 презентаций. / С. В. Вобленко. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599873>
3. Гасумова, С. Е. Информационные технологии в социальной сфере: уч. пос. / С. Е. Гасумова. – 6-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2020. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573204>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Киселева, А.М. Государственные и муниципальные услуги: / А.М. Киселева. – Омск : ОмГУ им. Ф.М. Достоевского, 2018. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562963>
- Денисов, И. В. Менеджмент качества государственных услуг=Quality management of public services: уч. пос./ И. В. Денисов, Е. С. Петренко, С. В. Пизиков. – Москва: Библио-Глобус, 2018. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599573>

### **8.3. Периодические издания**

1. Вопросы государственного и муниципального управления.

## **9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных**

1. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций). - [URL:https://www.gosuslugi.ru/](https://www.gosuslugi.ru/)
2. Портал открытых данных Российской Федерации. - [URL:http://data.gov.ru/](http://data.gov.ru/)
3. Сервисы для государственных и коммерческих партнеров - [URL:http://partners.gosuslugi.ru/](http://partners.gosuslugi.ru/)
4. Администрация городского округа Химки. Официальный сайт. - [URL:http://www.admhimki.ru/](http://www.admhimki.ru/)
5. Государственная Дума Федерального Собрания РФ. Официальный сайт. - [URL:http://duma.gov.ru/](http://duma.gov.ru/)
6. Официальный сайт Правительства и Губернатора Московской области. - [URL:https://mosreg.ru/](https://mosreg.ru/)
7. Президент РФ. Официальный сайт. - [URL:http://www.kremlin.ru/](http://www.kremlin.ru/)
8. Правительство РФ. Официальный сайт. - [URL:http://government.ru/](http://government.ru/)
9. Совет Федерации Федерального Собрания РФ. Официальный сайт. - [URL:http://council.gov.ru/](http://council.gov.ru/)

10. Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>.

11. Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science - <https://apps.webofknowledge.com>.

12. [Science Alert](#) является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки.

13. [Science Publishing Group](#) электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

## **9.2. Обновляемые информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>

## **10. Обновляемый комплект лицензионного программного обеспечения**

1. Интегрированный пакет прикладных программ Microsoft Office.
2. Операционная система Microsoft Windows.
3. Система обнаружения текстовых заимствований <https://rmat.antiplagiat.ru/>.
4. Антивирусная программа KasperskyEndpointSecurity.
5. Корпоративная информационная система «КИС».

## **11. Обновляемые электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн».
2. Корпоративная информационная система «КИС».

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Изучение дисциплины Государственные и муниципальные услуги обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление к материально-техническому обеспечению.

Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебная аудитория (кабинет профессиональных дисциплин) для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф; технические средства обучения: ПК, ТВ.

Помещение для самостоятельной работы: персональные компьютеры (12 шт.) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Комплект мебели РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению (при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).

**Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины  
Государственные и муниципальные услуги  
на 20\_\_/20\_\_ учебный год**

Следующие записи относятся к п.п. _____
Автор
Зав. кафедрой