

**Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Кафедра «Государственное и муниципальное управление»
Факультета «Высшая школа управления»**

СОГЛАСОВАНО

Министерство промышленности и
торговли Российской Федерации
Заместитель Министра промышленности
и торговли Российской Федерации

_____ Г.М. Кадырова
«18» мая 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ М.А. Эскиндаров

«25» мая 2021 г.

**Лукичев К.Е.
РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
Рабочая программа дисциплины**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки
38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»
направленность программы магистратуры «Государственный менеджмент»

*Рекомендовано Ученым советом Факультета «Высшая школа управления»
(протокол от «18» мая 2021 г. №9)
Одобрено заседанием кафедры «Государственное и муниципальное управление» Факультета
«Высшая школа управления»
(протокол № 9 от 23 апреля 2021 г.)*

Москва 2021

Оглавление

1. Наименование дисциплины:	3
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.....	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
4. Объем дисциплины(модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	7
5.1. Содержание дисциплины	7
5.2. Учебно – тематический план.....	8
5.3. Содержание семинаров, практических занятий	9
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	10
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	10
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	11
Примерные вопросы контрольной работы.....	12
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	15
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	22
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	27
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	28
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	30
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	30

1. Наименование дисциплины: «Регламентация предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.

Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (владения , умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ОПК-1 Способен обеспечивать норм соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти	1.Демонстрирует знания норм профессиональной этики и основные направления государственной политики в области противодействия коррупции	Знать: основные нормативные правовые акты, регулирующие вопросы служебной этики и противодействия коррупционным проявлениям. Уметь: применять на практике положения законодательства, регулирующего противодействие коррупции при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.
	2.Комплексно использует политические, организационные, информационно-пропагандистские, правовые и социально-экономические меры предупреждения коррупции в органах власти.	Знать: Основные механизмы реализации задач по предупреждению коррупции в органах власти. Уметь: Применять на практике инструменты политического, организационного, информационно-пропагандистского, правового и социально-экономического характера для минимизации коррупционных рисков в деятельности органов власти.
	3.Руководствуется в своем поведении при исполнении должностных обязанностей основополагающими морально-этическими ценностями государственного служащего.	Знать: принципы антикоррупционного противодействия и профилактической работы в данной сфере в органах государственной власти. Уметь: выделять и конкретизировать морально - этические ценности государственного служащего в общей совокупности его прав и обязанностей.
ОПК-8 Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами,	1.Использует каналы коммуникации, методы и инструменты внешних и внутренних коммуникаций (собрания, сайт, внутренний портал, рассылки, мероприятия и т.д.).	Знать: полный набор современного инструментария, позволяющего обеспечивать коммуникацию между органами государственной власти и субъектами гражданского общества. Уметь: использовать весь доступный инструментарий для формирования надежных каналов коммуникации в целях решения задачи по формированию соответствующих информационных потоков.

<p>коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации</p>	<p>2.Объективно оценивает информационные потребности граждан, коммерческих организаций, институтов гражданского общества и средств массовой информации, выявляет наиболее популярные способы обратной связи, определяет особенности внутренней культуры государственного органа и фиксирует эти показатели для будущих измерений.</p>	<p>Знать: методологию оценки потребности в объективно необходимой информации, которая должна быть связана с конкретной задачей или проблемой, в системе государственного и муниципального управления.</p> <p>Уметь: при выполнении профессиональных обязанностей государственного служащего определять потребности в текущей и ретроспективной информации, узко- и широкотематической информации, отраслевой, межотраслевой, правовой, нормативной и других видов информации.</p>
	<p>3.Демонстрирует навыки и умения выявлять и формулировать основные направления для развития системы внутренних и внешних коммуникаций.</p>	<p>Знать: основные принципы организации работы органа государственной власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг, направленной на бесперебойную межведомственную коммуникацию</p> <p>Уметь: анализировать содержание государственных программ, документов стратегического уровня как федерального, так и регионального уровня в разрезе взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.</p>
<p>ДКН-2 Способность оценивать эффективность и результативность деятельности в государственном управлении</p>	<p>1.Демонстрирует знание нормативных, методических и справочных материалов по вопросам оценки деятельности государственных органов и лиц, замещающих должности государственной гражданской службы Российской Федерации.</p>	<p>Знать: основные положения нормативной правовой базы (включая подзаконные источники), регламентирующие оценку деятельности органов государственной и муниципальной власти.</p> <p>Уметь: находить соответствующие правовые предписания, регулирующие конкретные общественные отношения в сфере оценки деятельности органов власти.</p>
	<p>2.Разрабатывает экономические</p>	<p>Знать: методологию оценки экономической, социальной и политической эффективности</p>

	проекты (программы развития), объективно оценивает экономические, социальные, политические условия и последствия реализации государственных (муниципальных) программ.	принимаемых управленческих решений, реализация которых осуществляется через государственные и муниципальные программы. Уметь: проводить оценку экономической, социальной и политической эффективности разрабатываемых программ развития в разнообразных отраслях деятельности.
	3.Демонстрирует высокую ориентацию на результат и проявляет заинтересованность в достижении поставленных целей.	Знать: методы планирования деятельности органов власти на основе результатов оценки их эффективности. Уметь: корректировать управленческие процессы и систему управления в целом на основе результатов оценки эффективности деятельности органов власти.
ДКН-3 Способность разрабатывать и реализовывать обоснованные управленческие решения в государственном секторе	1.Обоснованно предлагает виды управленческих решений и конкретные методы их принятия, использует научные принципы построения организационных структур и распределения функций управления, разрабатывает и принимает оптимальное решение.	Знать: последние течения научной мысли и направления актуальных научных исследований в сфере организации государственного управления Уметь: соотносить понятия государственная и муниципальная услуга, государственная и муниципальная функция, государственное и муниципальное управленческое решение
	2.Организует командное взаимодействие для решения управленческих задач, проявляет способности воздействовать на персонал государственного органа различными методами для достижения поставленных целей.	Знать: управленческий инструментарий по реализации задач направленного на поиск, оценку, отбор, профессиональное развитие персонала, его мотивацию и стимулирование к выполнению задач, стоящих перед органами государственной и муниципальной власти. Уметь: организовать работу в команде по решению управленческих задач, включая механизмы использования риск ориентированного менеджмента.
	3.Обеспечивает выполнение работы в установленные сроки, сталкиваясь с препятствиями,	Знать: основные принципы организации межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Уметь: применять навыки тайм-

	проявляет настойчивость и продолжает работать, пока не достигнет результата.	менеджмента, управления временным ресурсом для достижения результата в установленные сроки.
--	------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Регламентация предоставления государственных и муниципальных услуг» относится к модулю направленности программы магистратуры «Государственный менеджмент». Имеет важное значение в подготовке специалиста сферы государственного управления, расширяет знания о проблемах регулирования современной экономики, позволяет сформировать комплексное представление о целях, задачах предоставления государственных и муниципальных услуг в нашей стране.

Дисциплина «Регламентация предоставления государственных и муниципальных услуг» предшествует изучению таких дисциплин, как:

- Контрактная система для обеспечения государственных и муниципальных нужд;
- Технологии государственного менеджмента.

4. Объем дисциплины(модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Очная форма /заочная форма

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Модуль 1 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	4 з.е. / 144	144
Контактная работа-Аудиторные занятия	24/16	24/16
<i>Лекции</i>	8/4	8/4
<i>Семинары и практические задания</i>	16/12	16/12
Самостоятельная работа	120/128	120/128
Вид текущего контроля	контрольная работа	контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

ТЕМА 1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

Понятие публичной услуги. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению. Мировой опыт определения государственных и муниципальных услуг. Центры обслуживания населения по принципу одного окна. Результативное управление публичными услугами. Электронные публичные услуги. Негосударственный сектор и публичные услуги.

ТЕМА 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг

Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Развитие федеральных и региональных нормативных правовых актов. Отличие понятий «государственные услуги», «муниципальные услуги» в юридической, экономической и управленческой сферах. Порядок составления реестра государственных и муниципальных услуг. Административные регламенты. Анализ практик применения стандартов в деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги.

ТЕМА 3. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг

Базовые государственные информационные ресурсы: понятие, структура, порядок формирования и использования. Организация межведомственного информационного взаимодействия органов, представляющих государственные и муниципальные услуги. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг.

ТЕМА 4. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг

Цель, задачи, методы мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Деятельность органов власти по оценке качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Организация мониторинга деятельности многофункциональных центров. Анализ результатов мониторинга и разработка показателей (на примере конкретной государственной и муниципальной услуги). Оценка эффективности и результативности государственных и муниципальных услуг. Отчетность о реализации государственных и муниципальных услуг. Ответственность участников процесса разработки и реализации государственных и муниципальных услуг.

5.2. Учебно – тематический план

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем дисциплины	Трудоемкость в час.						Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Аудиторная работа				Самостоя тельная работа	
			Обща я, в т.ч.	Лекци и	Семи нары, ПЗ	Занятия в интерак тивных формах		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Тема 1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	36	6/3	2/1	4/2	2/1	30/33	Мини-тестирование. Ответы на вопросы. Групповое обсуждение.
2	Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	36	6/3	2/1	4/2	2/1	30/33	Творческое задание. Мини-тестирование. Ответы на вопросы по презентуемому материалу.
3	Тема 3. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	36	6/5	2/1	4/4	1/1	30/31	Опрос, тестирование, решение ситуационных задач
4	Тема 4. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг	36	6/5	2/1	4/4	1/1	30/31	Творческое задание. Реферат. Оценка аргументированности позиции в дискуссии.
	В целом по	144	24/16	8/4	16/12	6/4	120/128	Согласно учебному

	дисциплине							плану: Контрольная работа
	Итого в %					25 %		

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Тема 1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	<p>Целевая установка Целью проведения семинарских занятий по данной теме является формирование умения студента применять знания по организации предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Вопросы для обсуждения Анализ практик оценки качества и доступности публичных услуг Хартии Марианны (Франция). Анализ практик оценки качества и доступности публичных услуг Белая книга (Великобритания). Анализ практик оценки качества и доступности публичных электронных услуг (Сингапур).</p> <p>Рекомендуемая литература Раздел 8: 1-14, основная: 1-3, дополнительная 4-5, раздел 9</p>	Мини-тестирование. Ответы на вопросы по презентуемому материалу. Решение кейса.
Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	<p>Целевая установка Целью проведения семинарских занятий по данной теме является формирование умения студента осуществлять правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Вопросы для обсуждения Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Развитие федеральных и региональных нормативных правовых актов. Отличие понятий «государственные услуги», «муниципальные услуги» в юридической, экономической и управленческой сферах. Порядок составления реестра государственных и муниципальных услуг. Административные регламенты. Анализ практик применения стандартов в деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги.</p> <p>Рекомендуемая литература Раздел 8: 1-14, основная: 1-3, дополнительная 4-5, раздел 9</p>	Творческое задание. Мини-тестирование. Ответы на вопросы по презентуемому материалу. Групповое обсуждение.

Тема 3. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	<p>Целевая установка Целью проведения семинарских занятий по данной теме является формирование умения студента организовать межведомственное информационное взаимодействие органов власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Вопросы для обсуждения Базовые государственные информационные ресурсы: понятие, структура, порядок формирования и использования. Организация межведомственного информационного взаимодействия органов, представляющих государственные и муниципальные услуги. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Рекомендуемая литература Раздел 8: 1-14, основная: 1-3, дополнительная 4-5, раздел 9</p>	Опрос, тестирование, решение ситуационных задач
Тема 4. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг	<p>Целевая установка Целью проведения семинарских занятий по данной теме является формирование умения студента применять мониторинг оценки эффективности и результативности государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Вопросы для обсуждения Деятельность органов власти по оценке качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Организация мониторинга деятельности многофункциональных центров. Оценка эффективности и результативности государственных и муниципальных услуг. Отчетность о реализации государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Рекомендуемая литература Раздел 8: 1-14, основная: 1-3, дополнительная 4-5, раздел 9</p>	Творческое задание. Оценка аргументированности позиции в дискуссии.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Организация предоставления государственных и	Субъекты и объекты предоставления государственных и	Устные консультации, творческие задания,

муниципальных услуг	муниципальных услуг.	
Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	Административный регламент: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента.	Устные консультации, творческие задания,
Тема 3. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	Регламентация процессов межведомственного взаимодействия.	Устные консультации, творческие задания, собеседования, дискуссии в группах
Тема 4. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Понятие и направления мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.	Устные консультации, творческие задания, дискуссии в группах

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Примерные вопросы и темы контрольной работы

1. Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в федеральных органах власти.
2. Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в органах власти субъекта федерации.
3. Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в органах местного самоуправления.
4. Разработка целевых и процессорных технологий повышения исполнительской дисциплины в органах власти.
5. Социально-психологические основы стандартизации и регламентации деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг.
6. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
7. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

8. Основные проблемы взаимодействия с заявителем при предоставлении государственной и муниципальной услуги.

9. Основные проблемы проведения независимой экспертизы проекта административного регламента.

Примерные тестовые задания контрольной работы

1. По какому принципу происходит описание деловых процессов в процессном подходе?

- а) Снизу вверх.
- б) Сверху вниз.
- в) Возможны оба варианта в зависимости от характера деловых процессов.

2. Как соотносятся между собой административный регламент предоставления государственной или муниципальной услуги» и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги?

- а) Это два самостоятельных документа.
- б) Стандарт предоставления государственных и муниципальных услуг является лишь разделом административного регламента.
- в) Административный регламент является разновидностью стандарта предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Выберите из перечисленных верное высказывание:

а) Должностной регламент (инструкция) должен представлять собой технологию исполнения операций для каждого служащего, отражать, в первую очередь, процедуры и сроки выполнения должностных обязанностей.

б) При работе над проектом административного регламента целесообразно указывать должность, кто выполняет каждое действие.

в) Виды регламентов - административный и должностной - различаются по объектам: в одном случае это процесс, в другом - это должность, а также по критериям регламентации.

4. Что не указывается в разделе «Общие положения» административного регламента?

а) Описание результатов исполнения функции (предоставления услуги), а также указание на юридические факты, которыми заканчивается исполнение функции (предоставление услуги), в том числе при наличии - отказ в предоставлении услуги.

б) Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования.

в) Перечень получателей услуги, в том числе их специальных категорий.

5. Срок оказания услуги, не требующей проведения специальных исследований (экспертиз), без участия в оказании соответствующей услуги нескольких органов (организаций) не должен превышать:

а) пятнадцати дней.

б) одного месяца.

в) десяти дней.

6. Построение модели делового процесса можно представить в виде действий: определяется исходная информация для выполнения функции (1), определяется внешний пользователь функции (2), определяются исполнители функции и их роли (3). Определите их последовательность.

а) 1, 2, 3.

б) 2, 3, 1.

в) 1, 3, 2.

7. В каких случаях невозможен отказ в принятии документов при обращении граждан в орган исполнительной власти?

а) В случае обращения в ненадлежащий орган.

б) В случае непредоставления всех надлежащих документов в электронном виде.

в) В случае непредставления всех документов, необходимых для оказания услуги.

8. В случае если орган местного самоуправления, являющийся

разработчиком административного регламента, не имеет официального сайта, то:

а) проект административного регламента подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования.

б) проект административного регламента подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте федерального органа исполнительной власти.

в) проект административного регламента не подлежит размещению в сети Интернет.

9. Независимая экспертиза проектов административных регламентов может проводиться:

а) физическими и юридическими лицами, принимавшими участие в разработке проекта административного регламента.

б) физическими и юридическими лицами в инициативном порядке за счет собственных средств.

в) организациями, находящимися в ведении органа, являющегося разработчиком административного регламента.

10. Что из перечисленного не является методом, который должен быть использован для оценки объективных показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг?

а) Метод контрольной закупки.

б) Метод групповых интервью с государственными и муниципальными служащими.

в) Подсчет количества поданных заявлений на выполнение конкретной государственной услуги.

11. Внесение изменений в административные регламенты осуществляется в случае:

а) изменения законодательства Российской Федерации, регулирующего предоставление услуги (исполнение функции).

б) изменения структуры органов публичной власти, к сфере деятельности которых относится исполнение соответствующей функции предоставление услуги).

в) оба ответа верны.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, содержится в разделе 2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине.

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Основные подходы к определению государственной услуги.
2. Что понимается под государственной услугой?
3. Что понимается под муниципальной услугой?

Основные направления административной реформы в России?

5. Что такое «функция» органа власти?
6. Что такое «административный регламент»?
7. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры.
8. Каковы основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг?
9. Основные права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг.
10. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.
11. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие, участники, формы, принципы и требования к реализации.
12. Какие документы входят в перечень, предоставляемых лично заявителем?

13. Каковы основные требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг?

14. Основные требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

15. Проблемы организации предоставления электронных услуг.

16. Какие основные сведения содержат реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг?

17. Порядок формирования реестров государственных и муниципальных услуг.

18. Каковы основные требования к структуре административного регламента?

19. Каковы общие требования к разработке проекта административного регламента?

Что является предметом независимой экспертизы проекта административного регламента?

21. Кто может осуществлять независимую экспертизу проекта административного регламента?

22. Каковы основные требования к стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг?

23. Как описать административную процедуру?

24. Что такое подуслуга?

25. Требования к показателям оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

26. Основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.

27. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.

28. Досудебный порядок обжалования: предмет, сроки, результаты.

29. Цели, объект и субъекты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг

30. Перечень социально-значимых услуг: состав, целевое предназначение, порядок разработки.

31. Типы учреждений. Особенности их организационно -правового статуса.

32. Особенности финансирования государственных и муниципальных учреждений

33. Значение и содержание государственного (муниципального) задания.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций

ОПК-1 Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти

Индикатор. Демонстрирует знания норм профессиональной этики и основные направления государственной политики в области противодействия коррупции.

Задание.

1. Перечислите источники, содержащие нормы профессиональной этики государственного служащего.

2. Перечислите основные вехи процесса по организации противодействия коррупции в нашей стране, начиная с 1991 года.

Индикатор. Комплексно использует политические, организационные, информационно-пропагандистские, правовые и социально-экономические меры предупреждения коррупции в органах власти.

Задание.

1. Сформулируйте основные направления государственной политики в области противодействия коррупции на современном этапе.

2. Проанализируйте законодательные инициативы в области противодействия коррупции за последние 3 года.

Индикатор. Руководствуется в своем поведении при исполнении должностных обязанностей основополагающими морально-этическими ценностями государственного служащего.

Задание.

1. Сформулируйте обязанность государственного служащего (для внесения в должностную инструкцию) отражающую соблюдение основополагающих морально-этических ценностей государственного служащего.

2. Обоснуйте необходимость (отсутствие необходимости) ежегодного пересмотра морально-этических ценностей государственного служащего.

ОПК-8 Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

Индикатор. Использует каналы коммуникации, методы и инструменты внешних и внутренних коммуникаций (собрания, сайт, внутренний портал, рассылки, мероприятия и т.д.).

Задание.

1. Перечислите особенности инструмента "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг".

2. Внесите предложения по увеличению каналов связи между органами власти и гражданами.

Индикатор. Объективно оценивает информационные потребности граждан, коммерческих организаций, институтов гражданского общества и средств массовой информации, выявляет наиболее популярные способы обратной связи, определяет особенности внутренней культуры государственного органа и фиксирует эти показатели для будущих измерений.

Задание.

1. Перечислите задачи оператора информационной системы мониторинга государственных услуг в отношении специализированного сайта ("Ваш контроль") в сети "Интернет".

2. Разработайте варианты повышения внутренней культуры органов государственной власти в сфере организации информационного взаимодействия с гражданами в рамках оказания государственных и муниципальных услуг.

Индикатор. Демонстрирует навыки и умения выявлять и формулировать основные направления для развития системы внутренних и внешних коммуникаций.

Задание.

1. Сформулируйте правила оценки гражданами эффективности деятельности федеральных органов исполнительной власти.

2. Предложите свой вариант формулировки стратегической цели по развитию системы внутренних и внешних коммуникаций органа государственной власти с горизонтом до 2035 года.

ДКН-2 Способность оценивать эффективность и результативность деятельности в государственном управлении.

Индикатор. Демонстрирует знание нормативных, методических и справочных материалов по вопросам оценки деятельности государственных органов и лиц, замещающих должности государственной гражданской службы Российской Федерации.

Задание.

1. Определите, каким нормативным источником закрепляются функции подразделения органа государственной власти, ответственного за контроль качества предоставления государственных услуг.

2. Перечислите основные методические рекомендации, разработанные в сфере оценки деятельности государственных органов и должностных лиц.

Индикатор. Разрабатывает экономические проекты (программы развития), объективно оценивает экономические, социальные, политические условия и последствия реализации государственных (муниципальных) программ.

Задание.

1. Опишите нормативные требования к расчету эффективности государственных (муниципальных) программ.

2. Предложите ваш, авторский, алгоритм расчета политических последствий от реализации государственной программы.

Индикатор. Демонстрирует высокую ориентацию на результат и проявляет заинтересованность в достижении поставленных целей.

Задание.

1. Сформулируйте особенности электронных систем, обеспечивающих оценку эффективности оказания государственных и муниципальных услуг.

2. Опишите как соотносится заинтересованность чиновника в достижении поставленной цели с эффективностью работы органа государственной власти при оказании государственных услуг.

ДКН-3 Способность разрабатывать и реализовывать обоснованные управленческие решения в государственном секторе

Индикатор. Обоснованно предлагает виды управленческих решений и конкретные методы их принятия, использует научные принципы построения организационных структур и распределения функций управления, разрабатывает и принимает оптимальное решение.

Задание.

1. Опишите действия органов власти по оценке качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

2. Каков алгоритм внедрения научных разработок в деятельность органов государственной и муниципальной власти.

Индикатор. Организует командное взаимодействие для решения управленческих задач, проявляет способности воздействовать на персонал государственного органа различными методами для достижения поставленных целей.

Задание.

1. Опишите ответственность участников процесса разработки и реализации государственных и муниципальных услуг (на примере любой отдельно взятой услуги).

2. Сформулируйте основные требования к повышению квалификации персонала государственного органа, участвующего в процессе оказания государственных услуг.

Индикатор. Обеспечивает выполнение работы в установленные сроки, сталкиваясь с препятствиями, проявляет настойчивость и продолжает работать, пока не достигнет результата.

Задание.

1. Предложите систему мотивации для гражданского служащего, которую можно применить при недостаточности финансовых ресурсов и необходимости достижения результата строго в установленные сроки.

2. Перечислите возможные механизмы дисциплинарного воздействия на государственного гражданского служащего, предусмотренные действующим законодательством.

Пример экзаменационного билета

Вопрос 1. Теоретический вопрос (20 баллов):

Требования к уровню образования лиц, участвующих в межведомственном взаимодействии?

Вопрос 2. Тестовые задания / Теоретический вопрос (20 баллов):

Контрактная система в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд – это:

- ✓ совокупность участников контрактной системы в сфере закупок
- ✓ совокупность участников контрактной системы в сфере закупок и осуществляемых
- ✓ ими действий, направленных на обеспечение государственных и муниципальных нужд

- ✓ совокупность действий в единой информационной системе, направленных на
- ✓ обеспечение государственных и муниципальных нужд
- ✓ контролируемая органами государственной власти Российской Федерации система
- ✓ обеспечения государственных и муниципальных нужд

Вопрос 3. Практико-ориентированное задание (20 баллов)

Опишите актуальные пути развития системы управления государственными и муниципальными закупками с учетом перехода государства к цифровой экономике.

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

Нормативные акты

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
2. Федеральный закон от 08.05.2010 N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений".
3. Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 N 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления" (вместе с "Положением о требованиях к заключению соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных

фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления")

4. Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 N 236 "О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг"

5. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг"

6. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 352 "Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти, Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом" государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за их оказание" (вместе с "Правилами определения размера платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти, Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом" государственных услуг").

8. Постановление Правительства РФ от 25.01.2013 N 33 "Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг" (вместе с "Правилами использования простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг")

9. Постановление Правительства РФ от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг" (вместе с "Положением о федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг")

10. Постановление Правительства РФ от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг" (вместе с "Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг")

11. Постановление Правительства РФ от 16.08.2012 N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников" (вместе с "Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов российской федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников")

12. Постановление Правительства РФ от 25.08.2012 N 852 "Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг

и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг"

13. Постановление Правительства РФ от 18.03.2015 N 250 "Об утверждении требований к составлению и выдаче заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, и к выдаче заявителям на основании информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем"

14. Постановление Правительства РФ от 07.07.2011 N 553 "О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов".

Основная литература

1. Оценка результативности деятельности территориальных органов исполнительной власти: методические подходы. : монография / Т.М. Токмурзин, А.М. Беляев, Е.Д. Богатырев [и др.], под ред. Т.М. Токмурзина. — Москва : КноРус, 2020. — 89 с. — ЭБС BOOK.ru. - URL: <https://book.ru/book/934362> (дата обращения: 23.04.2021). — Текст : электронный.

2. Система муниципального управления : учебник / В.Б. Зотов, Р.В. Бабун, С.В. Баландина [и др.]; под ред. В.Б. Зотова. - Москва: Кнорус, 2018. - 679 с. — Бакалавриат и магистратура. - Текст : непосредственный. - То же. - 2021. - ЭБС BOOK.ru. — URL: <https://book.ru/book/939162> (дата обращения: 23.04.2021). — Текст : электронный.

3. Козлова, Л. С. Административные регламенты : учебное пособие для

вузов / Л. С. Козлова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 415 с. — (Высшее образование). — ЭБС Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/453475> (дата обращения: 23.04.2021). — Текст : электронный.

Дополнительная литература

4. Сидорова, А.А. Электронное правительство: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А.А. Сидорова; МГУ им. М.В. Ломоносова - Москва: Юрайт, 2019. - 167 с. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Текст : непосредственный. - То же. - ЭБС Юрайт. - URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433937> (дата обращения: 23.04.2021). - Текст : электронный.

5. Райзберг, Б. А. Целевые программы в системе государственного управления экономикой: монография - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 268 с. — (Научная мысль). — ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/973386> (дата обращения: 23.04.2021). — Текст : электронный.

Периодические издания

- Государственная служба
- Вестник государственного и муниципального управления
- ВОПРОСЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ
- Public Administration Issues
- «Деньги и кредит»
- «Мировая экономика и международные отношения»
- «Муниципальная академия»
- «Научные записки молодых исследователей»
- «Экономика и предпринимательство»
- «Эксперт»
- «Economist»
- «Комерсантъ»
- «Ведомости».

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Методическая и информационная поддержка реализации 83-ФЗ -
Режим доступа: <http://fz-83.ru/>
2. Министерство экономического развития РФ <http://economy.gov.ru>
3. Официальный сайт администрации Иркутской области: <http://irkobl.ru>
4. Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях РФ <http://www.bus.gov.ru/>
5. Сайт исполнительных органов государственной власти <http://www.gov.ru/>
6. Сервер информационной поддержки административной реформы <http://ar.gov.ru/>
7. Федеральная служба государственной статистики <http://www.gks.ru/>
8. Федеральный образовательный портал - Экономика, Социология, Менеджмент: <http://ecsocman.hse.ru>
9. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>
10. Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
11. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
12. Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.com>
13. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru/>
14. Деловая онлайн библиотека Alpina Digital <http://lib.alpinadigital.ru>
15. Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>

Информационно-справочные и поисковые системы

1. www.consultant.ru — Справочная правовая система

«КонсультантПлюс».

2. www.garant.ru — Справочная правовая система «Гарант».

3. www.kodeks.ru — Профессиональная справочная система «Техэксперт/Кодекс».

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по подготовке к выполнению вопросов и тем в рамках контрольной работы

1. Подготовка аналитического материала по вопросам и темам контрольной работы отражает степень освоения студентами учебного материала конкретных разделов (тем) дисциплин (в форме развернутых ответов по вопросам, раскрытия понятий, решения практических задач, ситуаций, кейсов и др.).

2. Цель выполнения заданий в рамках контрольной работы - овладение студентами навыками решения типовых расчетных задач, формирование учебно-исследовательских навыков, закрепление умений самостоятельно работать с различными источниками информации; расширение и закрепление знаний и умений; проверка знаний, умений и владений.

3. Контрольные задания разрабатываются по многовариантной системе. Варианты контрольных работ равноценны по объему и сложности.

4. Содержание заданий контрольных работ и требования к их выполнению разрабатываются преподавателем, ведущим семинарские занятия по дисциплине.

5. Требования к выполнению контрольной работы:

- четкость и последовательность изложения материала (решения) в соответствии с составленным планом;
- наличие обобщений и выводов, сделанных на основе изучения информационных источников по данной теме;
- предоставление в полном объеме решений имеющихся в задании практических задач;

- использование современных способов поиска, обработки и анализа информации;

- самостоятельность выполнения.

6. Оценка контрольных работ студентов проводится в процессе текущего контроля успеваемости студентов.

Методические рекомендации по подготовке к выполнению тестовых заданий рамках контрольной работы

Тестовая система предусматривает вопросы / задания, на которые студент должен дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность. Прежде всего, следует иметь в виду, что в предлагаемом задании всегда будет один правильный и один неправильный ответ. Всех правильных или всех неправильных ответов (если это специально не оговорено в формулировке вопроса) быть не может. Нередко в вопросе уже содержится смысловая подсказка, что правильным является только один ответ, поэтому при его нахождении продолжать дальнейшие поиски уже не требуется.

На отдельные тестовые задания не существует однозначных ответов, поскольку хорошее знание и понимание содержащегося в них материала позволяет найти такие ответы самостоятельно. Именно на это студентам и следует ориентироваться, поскольку полностью запомнить всю получаемую информацию и в точности ее воспроизвести при ответе невозможно. Кроме того, вопросы в тестах могут быть обобщенными, не затрагивать каких-то деталей.

Тестовые задания сгруппированы по темам учебной дисциплины.

Количество тестовых вопросов/заданий по каждой теме дисциплины определено так, чтобы быть достаточным для оценки знаний обучающегося по всему пройденному материалу.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения:

Windows Microsoft Office,

Антивирус ESET Endpoint Security

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru>).

Справочная правовая система «Гарант» (<http://www.garant.ru>). Информационно-образовательный портал Финансового университета. - <http://portal.ufrf.ru>.

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации - не предусмотрено.

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

Помещения для проведения лекций, семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.