

**Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

**Кафедра «Государственное и муниципальное управление»
Факультета «Высшая школа управления»**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и
методической работе

_____ Е.А. Каменева

27 декабря 2023 г.

Панина О.В., Воронова Е.И.

КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОЕ ГОСУДАРСТВО

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки
38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»,
ОП «Цифровое государство и экономика»

*Рекомендовано Ученым советом Факультета «Высшая школа управления»
(протокол № 37 от 20 декабря 2023 г.)*

*Одобрено кафедрой «Государственное и муниципальное управление»
Факультета «Высшая школа управления»
(протокол № 4 от 28 ноября 2023 г.)*

Москва 2023

Оглавление

1. Наименование дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
4. Объем дисциплины(модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся.....	5
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	6
5.1. Содержание дисциплины.....	6
5.2. Учебно – тематический план	7
5.3. Содержание семинаров, практических занятий	8
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	9
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	9
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 2)	9
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	11
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	14
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	14
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	16
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	17
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	19

1. Наименование дисциплины

Клиентоцентричное государство

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
ПKN-1	Способность использовать нормативные правовые акты Российской Федерации, принципы конституционного строя и территориального устройства Российской Федерации в профессиональной деятельности, обеспечивать соблюдение прав, свобод и обязанностей человека и гражданина	1. Демонстрирует знания нормативных правовых актов Российской Федерации, принципов конституционного строя и территориального устройства Российской Федерации.	<i>Знать:</i> современные теории государственного управления и модели государства; принципы конституционного строя; ценности и принципы клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении; особенности территориального устройства Российской Федерации. <i>Уметь:</i> анализировать и использовать нормативные правовые акты Российской Федерации в профессиональной деятельности; выявлять взаимосвязи между действующими правовыми основами реализации государственной политики в Российской Федерации и теоретическими основами формирования клиентоцентричного государства.
		2. Обеспечивает приоритет прав, свобод и обязанностей человека и гражданина в профессиональной деятельности.	<i>Знать:</i> права, свободы и обязанности человека и гражданина, закрепленные в Конституции Российской Федерации и иных нормативных правовых актах. <i>Уметь:</i> анализировать и использовать в профессиональной деятельности нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие права, свободы и обязанности граждан; применять клиентоцентричный подход на основе прав, свобод и обязанностей человека, закрепленных в нормативных правовых документах Российской Федерации.
ПKN-5	Способность участвовать в разработке и реализации государственной стратегии и	1. Участвует в разработке и реализации государственной	<i>Знать:</i> особенности разработки и реализации государственной стратегии и политики на основе

	политики во всех сферах жизнедеятельности общества на основе анализа социально-экономических явлений и процессов и управленческих решений в сфере контрольно-надзорной деятельности	стратегии и политики во всех сферах жизнедеятельности общества и управленческих решений в сфере контрольно-надзорной деятельности.	клиентоцентричного подхода к государственному управлению; структуру, функции и логические взаимосвязи между структурными элементами клиентоцентричного государства; процессы трансформации государственного управления к модели, ориентированной на потребности граждан и научить практическому использованию инструментов клиентоцентричного государства для эффективного решения сложных задач государственного управления; стандарты и инструменты клиентоцентричного подхода. <i>Уметь:</i> проводить анализ, в т. ч. и сравнительный, и оценку социально-экономических явлений и процессов на основе показателей и опыта федеральных, региональных и местных органов власти и управления в реализации проектов клиентоцентричного государства; выбирать инструменты государственного управления в рамках клиентоцентричного подхода, соответствующие конкретным условиям применения.
		2. Выражает и обосновывает свою позицию по вопросам, касающимся оценки современных условий государственного и муниципального управления, причинам имеющихся проблем и способам их разрешения на основе анализа социально-экономических явлений и процессов.	<i>Знать:</i> инструменты анализа и оценки современных условий государственного и муниципального управления; подходы к оценке эффективности результативности внедрения клиентоцентричного подхода в органах государственной власти и местного самоуправления. <i>Уметь:</i> анализировать и оценивать современные условия государственного и муниципального управления; выявлять и разрабатывать количественные и качественные показатели и индикаторы измерения эффективности и результативности, прогнозирования и оценки рисков и угроз реализации модели клиентоцентричного государства.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Клиентоцентричное государство» относится к дисциплинам обязательным

части общепрофессионального цикла.

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

Таблица 1

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 3 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3 з.е./108 ч.	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	50	50
<i>Лекции</i>	16	16
<i>Семинары, практические занятия</i>	34	34
Самостоятельная работа	58	58
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. Теоретические основы клиентоцентричного подхода в государственном управлении

Эволюция современных теорий и моделей государственного управления. История развития клиентоцентричного подхода. Клиентоцентричность как подход государства к оказанию услуг как к достижению конечного результата в виде удовлетворённости гражданина. Принципы и ценности клиентоцентричности в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления. Предпосылки трансформации подхода к исполнению государственных функций и предоставлению государственных услуг.

Тема 2. Основные инструменты клиентоцентричного подхода

Инструменты ориентации услуги, оказываемых госорганами и работы государственных органов на потребности граждан. Использование опыта бизнеса в работе органов власти. Управление потребностями гражданина в обществе и государстве. Проектирование клиентоцентричного продукта. Роль исследования клиентского опыта в разработке государственных услуг. Управление клиентским опытом и удовлетворенностью клиентов. Принятие управленческих решений в клиентоцентричном государстве. Гибкий подход к государственному управлению. Доступность государственных услуг.

Тема 3. Реализация клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении

Нормативные правовые акты, регламентирующие формирование и работу клиентоцентричной модели государства. Государственные стандарты в области клиентоцентричности. Стандарты и принципы взаимодействия государства с каждой категорией его «клиентов». Сегментация клиентов и сбор сведений о клиентском опыте. Подготовка государственных и муниципальных служащих для работы в условиях клиентоцентричной модели. Развитие культуры клиентоцентричности в

органах власти. Организация сопровождения реализации клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении. Мотивация клиентоцентричного поведения. Метрики и ключевые показатели клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении. Практики реализации клиентоцентричного подхода в органах власти Российской Федерации. Международный опыт реализации клиентоцентричной модели государства. Факторы, риски и угрозы, способствующие и препятствующие эффективной реализации клиентоцентричной модели государства.

Тема 4. Цифровизация государственного управления в развитии клиентоцентричного государства

Цифровые технологии в клиентоцентричном государстве. Проактивное предоставление государственных услуг. Эволюция электронных услуг и сервисов. Цифровые каналы взаимодействия государства и общества. Госвеб, Госпаблики как новые инструменты человекоцентричности государства. Цифровой реестр новых возможностей для граждан и бизнеса. Цифровой профиль гражданина.

5.2. Учебно – тематический план

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа* Аудиторная работа			Самостоя тельная работа	
			Общая, в т.ч.:	Лекции	Семинары, практические занятия		
1	Теоретические основы клиентоцентричного подхода в государственном управлении	18	8	4	4	10	Опрос, проверка и защита заданий к семинару.
2	Основные инструменты клиентоцентричного подхода	34	16	4	12	18	Опрос, самостоятельная работа, проверка и защита заданий к семинару.
3	Реализация клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении	34	16	4	12	18	Опрос, проверка и защита заданий к семинару, решение кейсов.
4	Цифровизация государственного управления в развитии клиентоцентричного государства	22	10	4	6	12	Опрос, проверка и защита заданий к семинару.
	В целом по дисциплине	108	50	16	34	58	Согласно учебному плану: Контрольная работа
	Итого в %	100	46	32	68	54	

*объем контактной работы в очно-заочной/заочной формах обучения и индивидуальных учебных планах определяется соответствующими учебными планами. Темы, реализуемые в виде контактной работы, определяются преподавателем самостоятельно, исходя из уровня их сложности.

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Теоретические основы клиентоцентричного подхода в государственном управлении	Эволюция современных теорий и моделей государственного управления. Клиентоцентричность как подход государства к оказанию услуг как к достижению конечного результата в виде удовлетворённости гражданина. Принципы и ценности клиентоцентричности в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления. Рекомендуемые источники: раздел 8: нпа 1-3, осн. 1,3, доп. 5; раздел 9: 1-10.	Работа в подгруппах и обсуждение результатов
Основные инструменты клиентоцентричного подхода	Инструменты ориентации услуги, оказываемых госорганами и работы государственных органов на потребности граждан. Управление потребностями гражданина в обществе и государстве. Проектирование клиентоцентричного продукта. Роль исследования клиентского опыта в разработке государственных услуг. Принятие управленческих решений в клиентоцентричном государстве. Рекомендуемые источники: раздел 8: нпа 1-6, осн. 1-3; раздел 9: 1-10.	Работа в подгруппах и обсуждение результатов
Реализация клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении	Нормативные правовые акты, регламентирующие формирование и работу клиентоцентричной модели государства. Государственные стандарты в области клиентоцентричности. Стандарты и принципы взаимодействия государства с каждой категорией его «клиентов». Сегментация клиентов и сбор сведений о клиентском опыте. Организация сопровождения реализации клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении. Метрики и ключевые показатели клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении. Факторы, риски и угрозы, способствующие и препятствующие эффективной реализации клиентоцентричной модели государства. Рекомендуемые источники: раздел 8: нпа 1-6, доп. 4; раздел 9: 1-10.	Работа в подгруппах и обсуждение результатов
Цифровизация государственного управления в развитии	Цифровые технологии в клиентоцентричном государстве. Проактивное предоставление государственных услуг. Цифровые каналы взаимодействия государства и общества. Госвеб,	Работа в подгруппах и обсуждение результатов

клиентоцентричного государства	Госпаблики как новые инструменты человекоцентричности государства. Рекомендуемые источники: раздел 8: нпа 2-6, осн. 2, доп. 6; раздел 9: 1-10.	
--------------------------------	---	--

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
Теоретические основы клиентоцентричного подхода в государственном управлении	История развития клиентоцентричного подхода. Предпосылки трансформации подхода к исполнению государственных функций и предоставлению государственных услуг.	Работа с учебной и справочной литературой.
Основные инструменты клиентоцентричного подхода	Гибкий подход к государственному управлению. Доступность государственных услуг. Управление клиентским опытом и удовлетворенностью клиентов. Использование опыта бизнеса в работе органов власти.	Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка к самостоятельной контрольной работе. Проектная работа в подгруппах.
Реализация клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении	Подготовка кадров государственных и муниципальных служащих для работы в условиях клиентоцентричной модели. Развитие культуры клиентоцентричности в органах власти. Мотивация клиентоцентричного поведения. Практики реализации клиентоцентричного подхода в органах власти Российской Федерации. Международный опыт реализации клиентоцентричной модели государства.	Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка к решению кейсов. Проектная работа в подгруппах.
Цифровизация государственного управления в развитии клиентоцентричного государства	Эволюция электронных услуг и сервисов. Цифровой реестр новых возможностей для граждан и бизнеса. Цифровой профиль гражданина.	Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка к решению кейсов. Проектная работа в подгруппах.

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 2)

Примерный перечень вопросов к контрольной работе

1. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве внутренних дел Российской Федерации (МВД России)
2. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны,

чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС России)

3. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве иностранных дел Российской Федерации (МИД России)

4. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России)

5. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве культуры Российской Федерации (Минкультуры России)

6. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации (Минобрнауки России)

7. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве природных ресурсов и экологии Российской Федерации (Минприроды России)

8. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве промышленности и торговли Российской Федерации (Минпромторг России)

9. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве просвещения Российской Федерации (Минпросвещения России)

10. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве Российской Федерации по развитию Дальнего Востока и Арктики (Минвостокразвития России)

11. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве сельского хозяйства Российской Федерации (Минсельхоз России)

12. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве спорта Российской Федерации (Минспорт России)

13. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации (Минстрой России)

14. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве транспорта Российской Федерации (Минтранс России)

15. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации (Минтруд России)

16. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве финансов Российской Федерации (Минфин России)

17. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минцифры России)

18. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве экономического развития Российской Федерации (Минэкономразвития России)

19. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве энергетики Российской Федерации (Минэнерго России)

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры

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

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

Таблица 5

Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
Способность использовать нормативные правовые акты Российской Федерации, принципы конституционного строя и территориального устройства Российской Федерации в профессиональной деятельности, обеспечивать соблюдение прав, свобод и обязанностей человека и гражданина (ПКН-1)	1. Демонстрирует знания нормативных правовых актов Российской Федерации, принципов конституционного строя и территориального устройства Российской Федерации.	<i>Знать:</i> современные теории государственного управления и модели государства; принципы конституционного строя; ценности и принципы клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении; особенности территориального устройства Российской Федерации. <i>Уметь:</i> анализировать и использовать нормативные правовые акты Российской Федерации в профессиональной деятельности; выявлять взаимосвязи между действующими правовыми основами реализации государственной политики в Российской Федерации и теоретическими основами формирования клиентоцентричного государства.	Проведите анализ нормативных правовых актов Российской Федерации, принципов и ценностей клиентоцентричного государства. Составьте таблицу, где: - в первом столбце перечислены ценности и принципы клиентоцентричного подхода; - во втором столбце – нормативные правовые акты, которые их регламентируют или косвенно затрагивают.
	2. Обеспечивает приоритет прав, свобод и обязанностей человека и гражданина в профессиональной деятельности.	<i>Знать:</i> права, свободы и обязанности человека и гражданина, закрепленные в Конституции Российской Федерации и иных нормативных правовых актах. <i>Уметь:</i> анализировать и использовать в профессиональной деятельности нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие права, свободы и обязанности граждан; применять	Укажите, в чем отличие между соблюдением конституционных прав и свобод граждан и внедрением клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении? Перечислите и проиллюстрируйте на примерах сходства и отличия.

		к리에центричный подход на основе прав, свобод и обязанностей человека, закрепленных в нормативных правовых документах Российской Федерации.	
Способность участвовать в разработке и реализации государственной стратегии и политики во всех сферах жизнедеятельности общества на основе анализа социально-экономических явлений и процессов и управленческих решений в сфере контрольно-надзорной деятельности (ПКН-5)	1. Участвует в разработке и реализации государственной стратегии и политики во всех сферах жизнедеятельности общества и управленческих решений в сфере контрольно-надзорной деятельности.	<i>Знать:</i> особенности разработки и реализации государственной стратегии и политики на основе клиентоцентричного подхода к государственному управлению; структуру, функции и логические взаимосвязи между структурными элементами клиентоцентричного государства; процессы трансформации государственного управления к модели, ориентированной на потребности граждан и научить практическому использованию инструментов клиентоцентричного государства для эффективного решения сложных задач государственного управления; стандарты и инструменты клиентоцентричного подхода. <i>Уметь:</i> проводить анализ, в т. ч. и сравнительный, и оценку социально-экономических явлений и процессов на основе показателей и опыта федеральных, региональных и местных органов власти и управления в реализации проектов клиентоцентричного государства; выбирать инструменты государственного управления в рамках клиентоцентричного подхода, соответствующие конкретным условиям применения.	Декларация клиентоцентричности закрепляет основой деловой культуры сфокусированного на человеке государства эмпатию, профессионализм и честность. 1. Раскройте на примерах из государственного и муниципального управления каждую из характеристик. 2. Какие мероприятия могут быть реализованы органами государственной власти в целях совершенствования деловой культуры? 3. Как оценить их эффективность и результативность? Приведите примеры показателей.
	2. Выражает и обосновывает свою позицию по вопросам, касающимся оценки современных условий государственного и муниципального управления, причинам имеющихся проблем и способам их разрешения на	<i>Знать:</i> инструменты анализа и оценки современных условий государственного и муниципального управления; подходы к оценке эффективности внедрения клиентоцентричного подхода в органах государственной власти и местного самоуправления. <i>Уметь:</i> анализировать и оценивать современные условия государственного и	Декларация клиентоцентричности закрепляет в качестве одного из ключевых принципов внедрения клиентоцентричного подхода «учитывать особенности каждого человека и устранять барьеры». 1. Проиллюстрируйте на примерах, с какими проблемами смогут столкнуться органы

	основе анализа социально-экономических явлений и процессов.	муниципального управления; выявлять и разрабатывать количественные и качественные показатели и индикаторы измерения эффективности и результативности, прогнозирования и оценки рисков и угроз реализации модели клиентоцентричного государства.	государственной и муниципальной власти при реализации политики на основе данного принципа? 2.Какие пути решения Вы бы предложили?
--	---	---	--

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. История развития клиентоцентричного подхода в государственном управлении
2. Понятие клиентоцентричности в государственном и муниципальном управлении
3. Принципы и ценности клиентоцентричности в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления
4. Категории клиентов в модели клиентоцентричного государства
5. Структурные элементы клиентоцентричного государства
6. Предпосылки трансформации подхода к исполнению государственных функций и предоставлению государственных услуг
7. Инструменты реализации государственных услуг, ориентированных на потребности граждан
8. Этапы проектирования клиентоцентричного продукта
9. Правовые основы формирования и развития клиентоцентричного государства
10. Стандарты клиентоцентричности в государственном и муниципальном управлении
11. Сегментация клиентов и сбор сведений о клиентском опыте
12. Организационная культура клиентоцентричности в органах власти
13. Кадровые вопросы развития клиентоцентричного государства
14. Роль проектных офисов органов власти во внедрении клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении
15. Риски и угрозы реализации модели клиентоцентричного государства
16. Показатели внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении
17. Потенциал применения цифровых технологий в клиентоцентричном государстве
18. Клиентоцентричный подход при разработке государственных услуг
19. Отличия клиентоцентричного подхода в коммерческом секторе и органах власти
20. Характеристика этапа исследования при проектировании клиентоцентричных продуктов в органах власти
21. Мотивация государственных и муниципальных служащих к применению клиентоцентричного подхода

22. Цифровые каналы взаимодействия государства и общества
23. Преимущества внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении
24. Роль Многофункциональных центров предоставления госуслуг в развитии клиентоцентричного государства
25. Проактивные государственные услуги в модели клиентоцентричного государства
26. Организационная структура внедрения клиентоцентричного подхода в органах государственной власти Российской Федерации

Пример экзаменационного билета

1. Теоретический вопрос. (15 баллов)	Раскройте роль проектных офисов органов власти во внедрении клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении.
2. Теоретический вопрос. (15 баллов)	Перечислите и охарактеризуйте структурные элементы клиентоцентричного государства.
3. Практико-ориентированное задание (30 баллов)	Проанализируйте ситуацию и дайте развернутый ответ: Стандарт клиентоцентричного государства «Государство для людей», разработанный Минэкономразвития России применяется в целях формирования клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении, позволяющего выявлять и изучать потребности клиента, постоянно улучшать взаимодействие органов власти и уполномоченных организаций с клиентом для удовлетворения его потребностей, исходя из жизненной ситуации и с намерением превзойти ожидания. Стандарт содержит следующие требования: – к выявлению и изучению потребностей клиентов в рамках жизненной ситуации; – к проектированию новых и реинжинирингу существующих услуг и сервисов; – к процессу удовлетворения потребностей клиента путем предоставления услуг и сервисов; – к взаимодействию с органами власти и уполномоченными организациями в типовых точках взаимодействия с клиентами. 1. Охарактеризуйте каждое из вышеперечисленных требований. 2. Приведите для каждого из требований задачи, реализация которых позволит их удовлетворить. 3. Приведите примеры показателей внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении для каждого требования.

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

Нормативные акты

1. Конституция Российской Федерации // СПС «Консультант Плюс»

2. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8 ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // СПС «Консультант Плюс»

3. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СПС «Консультант Плюс»

4. Указ Президента РФ от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» // СПС «Консультант Плюс»

5. Распоряжение Правительства РФ от 01.10.2021 № 2765-р «Об утверждении Единого плана по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года» // СПС «Консультант Плюс»

6. Приказ Минкомсвязи России от 16.10.2015 № 405 "Об утверждении методических рекомендаций по совершенствованию интерфейсов (в части навигации, поиска, предоставления информации) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, используемых при предоставлении государственных услуг в электронном виде" // СПС «Консультант Плюс»

Основная литература

1. Государственное и муниципальное управление: учебник и практикум для вузов / Л.В. Адамская, Р.Е. Артюхин, Н.А. Барменкова [и др.]; под. ред. С.Е. Прокофьева [и др.]; Финуниверситет; Speechki. Сервис автоматического создания аудиоверсий статей. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2022. — 609 с. — (Высшее образование). — Текст: непосредственный. - То же. — Электронная версия: 26 аудиофайлов Мр3 (общая продолжительность звучания 22 ч.) (1,23 Гб). — Доступ по паролю из сети Интернет (чтение). — ЭБ Финуниверситета. - URL: <http://elibr.ru/book/87787731exmo11394>. — Текст: электронный; То же. - 2023. - Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519311> (дата обращения: 30.10.2023). — Текст : электронный.

2. Цифровое государство и экономика : учебник / С. Е. Прокофьев, О. В. Панина, Н. Л. Красюкова [и др.] ; под общ. ред. С. Е. Прокофьева, О. В. Паниной, К. В. Харченко. — Москва : КноРус, 2024. — 345 с. — (Бакалавриат и магистратура). - ЭБС ВООК.ru. — URL: <https://book.ru/book/951781> (дата обращения: 19.10.2023). — Текст : электронный.

3. Прокофьев, С.Е. Государственный менеджмент: учебник и практикум для вузов / С.Е. Прокофьев, С.Г. Еремин, А.И. Галкин; Финуниверситет. — Москва: Юрайт, 2023 — 249 с.: ил. — (Высшее образование). - То же. - Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509814> (дата обращения: 03.11.2023). — Текст : электронный.

Дополнительная литература

4. Кадырова, Г.М. Эффективность и результативность деятельности органов власти: учебник и практикум для вузов / Г.М. Кадырова, С.Г. Еремин, А.И. Галкин; под ред. С.Е. Прокофьева; Финуниверситет. — Москва: Юрайт, 2023 — 248 с.: ил. — (Высшее образование). - То же. - Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509815> (дата обращения: 03.11.2023). — Текст : электронный.

5. Прокофьев, С.Е. Теория и механизмы современного государственного и муниципального управления: учебник и практикум для вузов / С.Е. Прокофьев, С.Г. Еремин, А.И. Галкин; Финуниверситет. — Москва: Юрайт, 2022. — 696 с. — (Высшее образование). - Текст: непосредственный. - То же. - 2023. - Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519235> (дата обращения: 25.10.2023). — Текст : электронный.

6. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении: учебник для подготовки студентов, обучающихся по направлению бакалавриата и магистратуры "Государственное и муниципальное управление" / С.Е. Прокофьев, С.Г. Камолов, О.С. Волгин [и др.]; под ред. С.Е. Прокофьева и С.Г. Камолова; Финуниверситет, МГИМО (Ун-т) МИД РФ. — 2-е изд., перераб. — Москва: Кнорус, 2022. — 288 с. — (Бакалавриат и магистратура). — Текст: непосредственный. - То же. - 2024. - ЭБС BOOK.ru. - URL: <https://book.ru/book/950546> (дата обращения: 31.10.2023). — Текст : электронный.

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

1. Правительство Российской Федерации : официальный сайт. — Текст: электронный. — URL: <http://government.ru> (дата обращения: 01.11.2023).

2. Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации : официальный сайт. — Текст: электронный. — URL: <https://ac.gov.ru> (дата обращения: 01.11.2023).

3. Декларация клиентоцентричности / Министерство экономического развития Российской Федерации : официальный сайт. — Текст: электронный. — URL: https://www.economy.gov.ru/material/file/960f181e39e8b5100ecea7107eb7fe92/deklaraciya_cennostey_klientocentrichnosti.pdf (дата обращения: 01.11.2023).

4. Стандарт «Государство для людей» / Министерство экономического развития Российской Федерации : официальный сайт. — Текст: электронный. — URL: https://www.economy.gov.ru/material/file/00db16ac60dcff6084d1bcf2e611703e/standart_gosudarstvo_dlya_lyudey.pdf (дата обращения: 01.11.2023).

5. Стандарт «Государство для бизнеса» / Министерство экономического развития Российской Федерации : официальный сайт. — Текст: электронный. — URL: https://www.economy.gov.ru/material/file/1c2a46f36cdb6a10d60077df579e12c6/standart_gosudarstvo_dlya_biznesa.pdf (дата обращения: 01.11.2023).

6. Стандарт для внутреннего клиента / Министерство экономического развития Российской Федерации : официальный сайт. — Текст: электронный. — URL: https://www.economy.gov.ru/material/file/7a1ea4e73feb468654274385902d9610/standart_dlya_vnutrennego_klienta.pdf (дата обращения: 01.11.2023).

7. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. – Текст: электронный. – URL: <http://elibrary.ru> (дата обращения: 01.11.2023).
8. Электронно-библиотечная система BOOK.RU. – Текст: электронный. – URL: <http://www.book.ru> (дата обращения: 01.11.2023).
9. Электронно-библиотечная система Znanium. – Текст: электронный. – URL: <http://www.znaniy.com> (дата обращения: 01.11.2023).
10. Образовательная платформа Юрайт. – Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 01.11.2023).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Рекомендации студентам по подготовке к лекционным занятиям

Для более эффективного изучения дисциплины «Клиентоцентричное государство» студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, а также методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры «Государственное и муниципальное управление».

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания преподавателей.

Перед лекцией студенту рекомендуется просматривать рабочую программу дисциплины в целях экономии времени на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы. Перед очередной лекцией необходимо просмотреть законспектированный материал предыдущей лекции. При затруднениях следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале вновь не удалось, необходимо обратиться к лектору или к преподавателю на практических занятиях.

Методические указания студентам по подготовке к семинарским занятиям

Целью семинарских и практических занятий по дисциплине является формирование и развитие у студентов прикладных навыков.

При подготовке к практическому занятию студенты по согласованию с преподавателем самостоятельно изучают и анализируют нормативную правовую базу, а также иные материалы, направленные преподавателем для подготовки к занятиям.

В ходе аудиторной работы студенты делают презентуют результаты проведенной самостоятельной работы с использованием средств мультимедиа, имитационного моделирования и др. информационных и исследовательских технологий, которые обсуждаются методом групповой дискуссии.

По усмотрению преподавателя на период подготовки и проведения практического занятия могут создаваться творческие группы с разделением ролей (обязанностей) внутри них.

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Контрольная работа сдается в форме аналитической записки объемом 5-7 страниц печатного текста (оформление – единым логически выстроенным текстом, без титульного листа, введения, содержания, глав и списка литературы, 14 – 12 шрифт, 1,5 интервала, в названии файла – фамилия студента и номер группы). Требования к оформлению и содержанию работ: постраничные ссылки на источники литературы и интернет-ресурсы, сравнительный анализ теории и практики, авторское мнение, примеры из практики, использование нормативных и правовых актов.

В рамках выполнения контрольной работы студент выбирает тему из заранее предоставленного перечня тем. Контрольная работа направлена на анализ практики внедрения клиентоцентричного подхода в органах государственной власти Российской Федерации. Студенту необходимо провести анализ и представить его результаты по следующему плану:

1. Предпосылки внедрения клиентоцентричного подхода в органе государственной власти
2. Особенности применения клиентоцентричного подхода, обусловленные спецификой деятельности органа государственной власти
3. Структурные элементы внедрения клиентоцентричного подхода в органе государственной власти
4. Практика реализации клиентоцентричного подхода в органе государственной власти
5. SWOT-анализ внедрения клиентоцентричного подхода в органе государственной власти
6. Перспективы развития клиентоцентричного подхода в органе государственной власти

Работа сдается в окончательном виде один раз и исправлению не подлежит, оценивается по 5-ти бальной системе. Оригинальность 85% min.

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

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Linux, Libre Office.
2. Антивирус Kaspersky

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант»
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

– не используются

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

Занятия по дисциплине проводятся в аудиториях, оборудованных мультимедийными комплексами, компьютерными классами с выходом в Интернет.