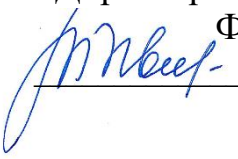


Федеральное государственное образовательное бюджетное  
учреждение высшего образования  
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»**

**Омский филиал Финуниверситета**

**Кафедра «Экономика и менеджмент»**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Омского филиала  
Финуниверситета  
 Т.В. Ивашкевич  
«16» мая 2025 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОЕ ГОСУДАРСТВО**

Год утверждения программы: 2023

Разработчики рабочей программы дисциплины: Панина О.В., Воронова Е.И.

**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ:** 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», профиль «Цифровое государство и экономика»

Составитель актуализации: Милюшенко О.А.

*Рекомендовано Ученым советом Омского филиала Финуниверситета  
(протокол от «16» мая 2025 г. №23)*

*Одобрено кафедрой «Экономика и менеджмент»  
(протокол от «29» апреля 2025 г. №4)*

Омск 2025

Приложение к рабочей программе дисциплины разработала:

кандидат экономических наук, доцент ***О.А. Милушенко***

**Клиентоцентричное государство.** Приложение к рабочей программе дисциплины для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», профиль «Цифровое государство и экономика», квалификация (степень) бакалавр. — Омск: 2025.

© Омский филиал Финансового университета при  
Правительстве Российской Федерации, 2025

## Содержание

|                                                                                                                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся                                                      | 4  |
| 2. Учебно-тематический план                                                                                                                                                                               | 4  |
| 3. Содержание семинаров, практических занятий                                                                                                                                                             | 5  |
| 4. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы                                                                                        | 6  |
| 5. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю                                                                                                                                     | 7  |
| 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине                                                                                                               | 8  |
| 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины                                                                                                             | 12 |
| 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины                                                                                                | 14 |
| 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины                                                                                                                                           | 15 |
| 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем | 17 |
| 11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине                                                                                          | 17 |

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

| Вид учебной работы по дисциплине              | Всего (в з/е и часах) | Семестр 3 (в часах) |
|-----------------------------------------------|-----------------------|---------------------|
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>          | 3 з.е./108 ч.         | 108                 |
| <b>Контактная работа - Аудиторные занятия</b> | 16                    | 16                  |
| <i>Лекции</i>                                 | 4                     | 4                   |
| <i>Семинары, практические занятия</i>         | 12                    | 12                  |
| <b>Самостоятельная работа</b>                 | 92                    | 92                  |
| Вид текущего контроля                         | Контрольная работа    | Контрольная работа  |
| Вид промежуточной аттестации                  | Экзамен               | Экзамен             |

**2. Учебно – тематический план**

| №<br>п/п | Наименование тем<br>(разделов) дисциплины                                          | Трудоемкость в часах |                                         |        |                                      |                               | Формы текущего<br>контроля<br>успеваемости                           |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------|--------|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                    | Всего                | Контактная работа*<br>Аудиторная работа |        |                                      | Самостоя<br>тельная<br>работа |                                                                      |
|          |                                                                                    |                      | Общая,<br>в т.ч.:                       | Лекции | Семинары,<br>практические<br>занятия |                               |                                                                      |
| 1        | Теоретические основы клиентоцентричного подхода в государственном управлении       | 18                   | 4                                       | 1      | 3                                    | 14                            | Опрос, проверка и защита заданий к семинару.                         |
| 2        | Основные инструменты клиентоцентричного подхода                                    | 34                   | 4                                       | 1      | 3                                    | 30                            | Опрос, самостоятельная работа, проверка и защита заданий к семинару. |
| 3        | Реализация клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении | 34                   | 4                                       | 1      | 3                                    | 30                            | Опрос, проверка и защита заданий к семинару, решение кейсов.         |
| 4        | Цифровизация государственного управления в развитии клиентоцентричного государства | 22                   | 4                                       | 1      | 3                                    | 18                            | Опрос, проверка и защита заданий к семинару.                         |
|          | В целом по дисциплине                                                              | 108                  | 16                                      | 4      | 12                                   | 92                            | Согласно учебному плану:                                             |

|  |  |  |  |  |  |  |                    |
|--|--|--|--|--|--|--|--------------------|
|  |  |  |  |  |  |  | Контрольная работа |
|--|--|--|--|--|--|--|--------------------|

### 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.<br>Рекомендуемые источники: раздел 7: нпа 1-3, осн. 1,3, доп. 5; раздел 8: 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.<br>Проектирование клиентоцентричного продукта. Роль исследования клиентского опыта в разработке государственных услуг. Принятие управленческих решений в клиентоцентричном государстве.<br>Рекомендуемые источники: раздел 7: нпа 1-6, осн. 13; раздел 8: 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.<br>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 7: нпа 1-6, доп. 4; раздел 8: 1-10. | Работа в подгруппах и обсуждение результатов |

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Цифровизация государственного управления в развитии клиентоцентричного государства | Цифровые технологии в клиентоцентричном государстве. Проактивное предоставление государственных услуг. Цифровые каналы взаимодействия государства и общества. Госвеб, Госаблики как новые инструменты человекоцентричности государства.<br>Рекомендуемые источники: раздел 7: нпа 2-6, осн. 2, доп. 6; раздел 8: 1-10. | Работа в подгруппах и обсуждение результатов |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|

#### 4. 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.                     |

## **5. 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)

## **6. 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».

| 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.<br><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:<br>- в первом столбце перечислены ценности и принципы клиентоцентричного подхода;<br>- 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.<br><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.                                                                                                             | 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.                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>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 (ПKN-5)</p> | <p>1. Участвует в разработке и реализации государственной стратегии политики во всех сферах жизнедеятельности общества управленческих решений в сфере контрольно-надзорной деятельности.</p> | <p><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.</p> <p><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.</p> | <p>Декларация клиентоцентричности закрепляет основой деловой культуры сфокусированного на человеке государства эмпатию, профессионализм и честность.</p> <p>1. Раскройте на примерах из государственного и муниципального управления каждую из характеристик.</p> <p>2. Какие мероприятия могут быть реализованы органами государственной власти в целях совершенствования деловой культуры?</p> <p>3. Как оценить их эффективность и результативность? Приведите примеры показателей.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. | Знать: инструменты анализа и оценки современных условий государственного и муниципального управления; подходы к оценке эффективности внедрения клиентоцентричного подхода в органах государственной власти и местного самоуправления.<br>Уметь: 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. | Декларация клиентоцентричности и закрепляет в качестве одного из ключевых принципов внедрения клиентоцентричного подхода «учитывать особенности каждого человека и устранять барьеры».<br>1. Проиллюстрируйте на примерах, с какими проблемами смогут столкнуться органы государственной и муниципальной власти при реализации политики на основе данного принципа?<br>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

## **7. 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 аудиOVERсий 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://elib.fa.ru/book/87787731exmo11394>. — Текст: электронный; То же. - 2023. - Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519311> (дата обращения: 30.10.2024). — 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 BOOK.ru. — URL: <https://book.ru/book/951781> (дата обращения: 19.10.2024). — 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: 03.11.2024). — 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: 03.11.2024). — 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: 25.10.2024). — 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: 31.10.2024). — Текст : электронный.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Правительство Российской Федерации : официальный сайт. — Текст: электронный. — URL: <http://government.ru> (дата обращения: 01.11.2024).

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](https://www.economy.gov.ru/material/file/960f181e39e8b5100ecea7107eb7fe92/deklaraciya_cennostey_klientocentrichnosti.pdf) (дата обращения: 01.11.2024).

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](https://www.economy.gov.ru/material/file/00db16ac60dcff6084d1bcf2e611703e/standart_gosudarstvo_dlya_lyudey.pdf) (дата обращения: 01.11.2024).

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](https://www.economy.gov.ru/material/file/1c2a46f36cdb6a10d60077df579e12c6/standart_gosudarstvo_dlya_biznesa.pdf) (дата обращения: 01.11.2024).

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](https://www.economy.gov.ru/material/file/7a1ea4e73feb468654274385902d9610/standart_dlya_vnutrennego_klienta.pdf) (дата обращения: 01.11.2024).

7. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. – Текст: электронный. – URL: <http://elibrary.ru> (дата обращения: 01.11.2024).

8. Электронно-библиотечная система BOOK.RU. – Текст: электронный. – URL: <http://www.book.ru> (дата обращения: 01.11.2024).

9. Электронно-библиотечная система Znanium. – Текст: электронный. – URL: <http://www.znaniy.com> (дата обращения: 01.11.2024).

10. Образовательная платформа Юрайт. – Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 01.11.2024).

## **9. 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,

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

**Комплект лицензионного программного обеспечения:**

1. Astra Linux Special Edition

**Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Справочная правовая система «Консультант-Плюс» (<http://www.consultant.ru>).
2. Информационно-образовательный портал Финансового университета. - <https://org.fa.ru>, <http://campus.fa.ru>.
3. Справочно-правовая система «Гарант». – URL: [garant.ru](http://garant.ru).
4. Официальный сайт Счетной палаты Российской Федерации.

**Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации**  
– не предусмотрено.

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

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходимо использовать аудитории, оснащенные компьютером и проектором для демонстрации презентаций.

Освоение дисциплины предполагает использование учебной аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий с необходимыми техническими средствами (компьютер, проектор, презентации в системе PowerPoint), специально оборудованные аудитории и компьютерные классы с локальной сетью и выходом в Интернет.