

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.06.02 «Оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам»

### Автор:

Доцент кафедры государственной и муниципальной службы и кадровой политики,  
к.э.н., доцент Ашмаров И.А.

**по направлению подготовки** 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
**профиль** «Управление в государственной и муниципальной службе и кадровая политика»

**квалификация** бакалавр

**формы обучения** очная

### Цель освоения дисциплины:

*Сформировать компетенцию «владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам» в области государственного и муниципального управления*

Алгоритм формирования компетенции базируется на представлениях:

- о различных компонентах государственной системы оказания муниципальных услуг;
- об оказании муниципальных услуг физическим лицам;
- об оказании муниципальных услуг юридическим лицам.

### План курса:

№ п/п	Наименование тем	Краткое описание тем
1.	Муниципальная (государственная) услуга: подходы к определению	Проблема дефиниций «услуга» / «функция» / «работа». Теория общественных благ. Управленческий подход. Государственные (муниципальные) услуги и функции: понятие, классификация, право. Особенности организации предоставления услуг в соответствии с 210-ФЗ и 83-ФЗ. Субъекты и объекты предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.
2.	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	Цели, задачи и направления административной реформы. Общесистемные меры снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг. Оптимизация осуществления функций органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. Внедрение клиентоориентированного подхода в систему отношений «заявитель – власть». Промежуточные итоги административной реформы. Основные методы и технологии проведения административной реформы.
3.	Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.	Методика функционального анализа полномочий органа власти. Реестр полномочий. Реестр функций. Реестр услуг: понятие, виды, состав, назначение, практика формирования. Необходимые и обязательные услуги. Услуги, оказываемые в электронном виде. Примерный перечень услуг муниципалитетов.
4.	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной	Административный регламент: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента. Требования к стандарту предоставления

№ п/п	Наименование тем	Краткое описание тем
	и муниципальной власти	государственной и муниципальной услуги. Процессный подход к разработке административных процедур. Регламентация процессов межведомственного взаимодействия. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
5.	Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах (МФЦ). Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.	Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Порталы государственных и муниципальных услуг. Универсальная электронная карта. Зарубежный опыт оказания муниципальных (государственных) услуг в электронном виде.
6.	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Методика исследования и анализа качества исполнения государственных и муниципальных функций и услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.
7.	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	Понятие и направления мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг. Совершенствование системы информирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.
8.	Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения	Типы государственных (муниципальных) учреждений. Социально-значимые услуги. Перечень услуг, оказываемых в организациях и учреждениях, в которых размещается муниципальное задание. Организационные и финансовые основы обеспечения деятельности подведомственных учреждений. Государственное (муниципальное) задание. Стандарты качества услуг.

### Формы текущего контроля

- **направленные на контроль усвоения знаний** о различных технологиях и приемах, обеспечивающих оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам и т.д.

*опрос, коллоквиум, подготовка студентами презентаций по ключевым темам курса, тестирование студентов.*

**- направленные на формирование умений** анализировать нормативные документы целью квалифицированного оказания муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; применять полученные знания на практике и т.д.

*групповое обсуждение, подготовка реферативной работы, эссе и т.д.*

**- направленные на формирование навыков** выработки наиболее оптимальных способов оказания муниципальных услуг физическим и юридическим лицам и т.д.

*деловая игра, диспут, дебаты.*

### **Форма промежуточной аттестации - экзамен**

### **Основная литература:**

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Принят Государственной Думой 7 июля 2010 года. Одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 года.

2. Федеральный закон от 08.05.2010 N 83-ФЗ (ред. от 07.05.2013) "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений".

3. Ахинов, Г.А. Экономика общественного сектора: учебник [для бакалавров и магистров] : допущено УМО вузов России по образованию в обл. менеджмента / Г. А. Ахинов, И.Н. Мысляева. – М. : ИНФРА-М, 2013. – 330 с.

4. Вопросы реализации Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» [Текст] : [сб. ст.] / отв. ред. М. Е. Николаев ; М-во финансов РФ ; Междунар. банк рекон-струкции и развития. – М. : Ленанд, 2011. - 300 с.

5. Перцов, Л. В. Разработка и применение стандартов качества государственных (муниципальных) услуг (работ) [Текст] / Л. В. Перцов. - М. : Фонд «Ин-т экономики города», 2012. – 18 с.