

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 19.01.2025 01:24:41
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ"

Факультет
Кафедра

Государственной службы и управления
Теории управления и государственного
администрирования



"УТВЕРЖДАЮ"
Проректор
Л.Н. Костина
30.08.2022 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.14

"Организация предоставления государственных и
муниципальных услуг"

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль "Региональное управление и местное самоуправление"

Квалификация	БАКАЛАВР
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Год начала подготовки по учебному плану	2022

Донецк
2022

Составитель(и):
д-р экон. наук, доцент


Василенко Д.В.

Рецензент(ы):
канд. экон. наук, доцент


Котов Е.В.

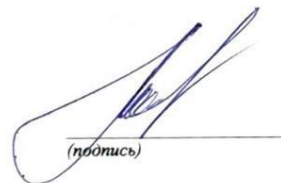
Рабочая программа учебной дисциплины "Организация предоставления государственных и муниципальных услуг" разработана в соответствии с: Государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавр по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики от 28.09.2016 № 1008)

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 г. № 1016)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление Профиль "Региональное управление и местное самоуправление", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 30.08.2022 протокол № 1/4.
Срок действия программы: 2022-2026

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования
Протокол от 30.08.2022 № 1

Заведующий кафедрой:
д-р экон. наук, доцент, Костровец Л.Б.


(подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры
Теории управления и государственного администрирования

Протокол от 29.08.2022 г. № 1

Председатель ПМК:
ст. преподаватель, С.М. Качан


(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " ____ " _____ 2023 г. № __

Зав. кафедрой канд. экон. наук. Е.В. Хасанова

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. № __

Зав. кафедрой канд. экон. наук, Е.В. Хасанова

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. № __

Зав. кафедрой канд. экон. наук. Е.В. Хасанова

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. № __

Зав. кафедрой канд. экон. наук, Е.В. Хасанова

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
Целью освоения дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»: формирование у обучающихся системы компетенций в области управления государственными и муниципальными услугами	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
К задачам дисциплины "Государственные и муниципальные услуги" можно отнести: - изучение сущности, нормативно-правовой базы государственных и муниципальных услуг и их роли в современном обществе; - ознакомление со структурой, принципами и особенностями организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах; выработка практических навыков и умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг; - формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных и муниципальных услуг.	
1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
<i>1.3.1. Дисциплина "Организация предоставления государственных и муниципальных услуг" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Прогнозирование и планирование	
Управление проектами и программами	
Государственные и муниципальные закупки	
<i>1.3.2. Дисциплина "Организация предоставления государственных и муниципальных услуг" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
Принятие и исполнение управленческих решений	
Региональное управление и территориальное планирование	
Организационно-управленческая практика	
Государственная антикризисная политика	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>УК-10.1: Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике.</i>	
Знать:	
Уровень 1	базовые принципы функционирования экономики
Уровень 2	базовые принципы функционирования экономики и экономического развития
Уровень 3	базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике.
Уметь:	
Уровень 1	Понимает базовые принципы функционирования экономики
Уровень 2	Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития
Уровень 3	Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике.
Владеть:	
Уровень 1	базовые принципы функционирования экономики
Уровень 2	базовые принципы функционирования экономики и экономического развития
Уровень 3	базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>УК-10.2: Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.</i>	
Знать:	

Уровень 1	методы личного экономического и финансового планирования
Уровень 2	методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей,
Уровень 3	методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.
Уметь:	
Уровень 1	методы личного экономического и финансового планирования
Уровень 2	методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей
Уровень 3	методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски
Владеть:	
Уровень 1	методами личного экономического и финансового планирования
Уровень 2	методами личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей,
Уровень 3	методами личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>УК-2.2: Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта.</i>	
Знать:	
Уровень 1	способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты
Уровень 2	способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы
Уровень 3	способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта
Уметь:	
Уровень 1	пользоваться способами решения поставленных задач
Уровень 2	пользоваться способами решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы
Уровень 3	пользоваться способами решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта.
Владеть:	
Уровень 1	способами решения поставленных задач
Уровень 2	способами решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы
Уровень 3	способами решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта.
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>УК-2.3: Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм.</i>	
Знать:	
Уровень 1	реализацию задач
Уровень 2	реализацию задач в зоне своей ответственности
Уровень 3	реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений,

Уметь:	
Уровень 1	реализацию задач в зоне своей ответственности
Уровень 2	реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений,
Уровень 3	реализовывать задачи в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм.
Владеть:	
Уровень 1	реализовывать задачи
Уровень 2	реализовывать задачи в зоне своей ответственности
Уровень 3	реализовывать задачи в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм.

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

УК-2.4: Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.

Знать:	
Уровень 1	задачи в зоне своей ответственности
Уровень 2	задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами
Уровень 3	задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.

Уметь:	
Уровень 1	Выполнять задачи в зоне своей ответственности
Уровень 2	Выполнять задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами
Уровень 3	Выполнять задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.

Владеть:	
Уровень 1	задачи в зоне своей ответственности
Уровень 2	задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами
Уровень 3	задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.

В результате освоения дисциплины "Организация предоставления государственных и

3.1	Знать:
	основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;
	виды управленческих решений и методы их принятия;
	основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля;
3.2	Уметь:
	основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля;
	организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач
3.3	Владеть:
	навыками деловых коммуникаций;
	навыками разработки планов развития организации

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку

работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Организация предоставления государственных и муниципальных услуг" видом промежуточной аттестации является Экзамен

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Организация предоставления государственных и муниципальных услуг" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Теоретико-методологические основы государственных и муниципальных услуг						
Тема 1.1. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления /Лек/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Л3.5 Л3.6 Л3.7	0	
Тема 1.1. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления /Сем зан/	6	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 1.1. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления /Ср/	6	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 1.2. Классификация государственных и муниципальных услуг /Лек/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 1.2. Классификация государственных и муниципальных услуг /Сем зан/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 1.2. Классификация государственных и муниципальных услуг /Ср/	6	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	

Тема 1.3. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг /Лек/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 1.3. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг /Сем зан/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 1.3. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг /Ср/	6	10		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 1.4. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки /Лек/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 1.4. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки /Сем зан/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 1.4. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки /Ср/	6	10		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Раздел 2. Реинженеринг, повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Современные подходы к реформированию и организации предоставления государственных и муниципальных услуг						
Тема 2.1. Понятие и подходы к организации мониторинга государственных и муниципальных услуг /Лек/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 2.1. Понятие и подходы к организации мониторинга государственных и муниципальных услуг /Сем зан/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 2.1. Понятие и подходы к организации мониторинга государственных и муниципальных услуг /Ср/	6	10		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3	0	

				Л3.6		
Тема 2.2. Международный опыт реформирования системы государственных и муниципальных услуг /Лек/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 2.2. Международный опыт реформирования системы государственных и муниципальных услуг /Сем зан/	6	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 2.2. Международный опыт реформирования системы государственных и муниципальных услуг /Ср/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 2.3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие /Лек/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 2.3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие /Сем зан/	6	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 2.3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие /Ср/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 2.4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме /Лек/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 2.4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме /Сем зан/	6	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Тема 2.4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме /Ср/	6	3		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6	0	
Разделы 1 и 2 /Конс/	6	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	

				Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.6		
--	--	--	--	-------------------------------	--	--

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

<p>В процессе освоения дисциплины "Организация государственных и муниципальных услуг" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.</p> <p>В процессе освоения дисциплины "Организация государственных и муниципальных услуг" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеofilмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.</p> <p>При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.</p> <p>Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.</p>

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	В. В. Дорофиенко, Р. В. Ободец, О. А. Удалых, С. В. Захаров, В. В. Кирдеев	Управление изменениями: учебное пособие (379 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2018
Л1.2	Т. Н. Гладченко, Е. Л. Морозов, Е. В. Пономаренко, А. В. Савенко	Управление проектами: учебник для обучающихся по укрупненным группам направлений подготовки 38.03.00 «Экономика и управление» (365 с.)	ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021
Л1.3	Д. В. Василенко	Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (профили: «Региональное управление и местное самоуправление», «Управление проектами») очной / заочной формы обучения (172 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	С. В. Чернобаева	Методы принятия управленческих решений: конспект лекций для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профили «Менеджмент внешнеэкономической деятельности», «Организационно-правовое регулирование международного бизнеса») всех форм обучения (98 с.)	ФГБОУ ВО : "ДОНАУИГС", 2024

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.2	Гребенникова, А. А., Салтыкова, О. П.	Государственное и муниципальное управление в таблицах и схемах : учебное наглядное пособие (142 с.)	Саратов : Вузовское образование, 2019
Л2.3	Ведяева, Е. С., Гребенникова, А. А.	Государственное и муниципальное управление : учебное пособие (166 с.)	Саратов : Вузовское образование, 2019

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Н. В. Ермолаева	Методы принятия управленческих решений: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») очной / заочной форм обучения (22 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
Л3.2	Е. В. Тарасова	Методы принятия управленческих решений : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для студентов 4 курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профили : «Менеджмент непромышленной сферы», «Управление в сфере экономической конкуренции») очной / заочной форм обучения (46 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2018
Л3.3	сост. Е. В. Тарасова.	Методы принятия управленческих решений: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для студентов 4 курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профили : «Менеджмент непромышленной сферы», «Управление в сфере экономической конкуренции») очной / заочной форм обучения (46 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2018
Л3.4	Н.П.Вишневская	Государственное и муниципальное управление: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 39.03.01 «Социология» очной формы обучения (23 с.)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2023
Л3.5	Н.П.Вишневская	Государственное и муниципальное управление: методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 39.03.01 «Социология» очной формы обучения (32 с.)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2023
Л3.6	Н. П. Докторова, Ю. О. Ромодан	Страховые услуги : методические рекомендации по выполнению курсовой работы для студентов 2 курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непромышленной сферы»), очной / заочной форм обучения (24 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2017
Л3.7	Борисов, Н. И.	Государственная и муниципальная служба : учебное пособие (509)	Москва : КноРус, 2023

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного

производства:

Информационные технологии: компьютерная техника и системы связи для создания, сбора и обработки информации; электронная почта, видеоконференцсвязь Zoom - для взаимодействия с обучающимися; дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle; Skype - используется для проведения дистанционных конференций консультаций; электронные библиотечные ресурсы ДОНАУИГС. Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS Power Point, виртуальная обучающая среда Moodle. Доступ к электронным библиотечным ресурсам ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" <http://vk.com/lib406>

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Информационные справочные системы не используются

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В целях обеспечения качественного современного учебного процесса аудитории для проведения занятий должны быть оборудованы следующими техническими средствами обучения:

1. Мультимедийный проектор
2. Ноутбук

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Контрольные вопросы и задания:

Раздел I. Введение в управленческое консультирование

по Теме 1.1. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления

10. Какую услугу можно назвать социальной, но при этом она будет одновременно и публичной и муниципальной?
11. Каким образом типология благ раскрывает понятие «публичные услуги»?
12. Каким образом оказываются услуги по принципу аутсорсинга?
13. Каковы отличительные признаки социальных и публичных услуг?
14. Возможна ли ситуация, когда государство полностью откажется от предоставления социальных услуг в определенной области?
15. Подходы к структурированию процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.
16. Каковы критерии оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг?

по Теме 1.2. Классификация государственных и муниципальных услуг

9. Что препятствует передаче осуществления услуг коммерческим или некоммерческим организациям и их объединениям?
10. Каковы факторы определяющие субъекта предоставления государственных и муниципальных услуг и размер оплаты за них?
11. Каковы способы выявления навязанных муниципальных услуг?
12. Если услугу предоставляет только государственные органы, целесообразно ли ограничиться одним пунктом предоставления услуг (для экономии ресурсов)?
13. В чем разница между возмездностью и платностью услуг?
14. В чем заключается свойство универсальности требований ко всем услугополучателям?

по Теме 1.3. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг

6. Какова принципиальная разница между административными регламентами и стандартами государственных и муниципальных услуг?
7. Кто должен заниматься разработкой административных регламентов?
8. Основные цели стандартизации государственных и муниципальных услуг.
9. Могут ли стандарты частично содержаться в административных регламентах?
10. Приведите примеры ограниченной доступности, комфортности государственных и муниципальных услуг.

по Теме 1.4. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки

8. Какой подход эффективнее использовать для определения качества государственных и муниципальных услуг?
9. Каким образом учесть эмоциональные потребности заказчика при оказании государственных и муниципальных услуг?
10. Каковы принципы формирования перечня показателей определяющих качество той или иной государственной (муниципальной) услуги?
11. Чем обусловлено широкое применение индексов удовлетворенности услугами организации?
12. Каковы способы адаптации лучшей практики оказания государственных (муниципальных) услуг к конкретным условиям и обстоятельствам?

13. Возможно ли сформировать универсальный перечень показателей качества государственных (муниципальных) услуг?

14. Какие факторы в наибольшей степени снижают качество государственных (муниципальных) услуг в современных условиях трансформирующегося общества?

Раздел 2. Реинженеринг, повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Современные подходы к реформированию и организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

по Теме 2.1. Понятие и подходы к организации мониторинга государственных и муниципальных услуг

10. Что понимается под эффективностью государственных и муниципальных услуг?

11. Какова связь между показателями и индикаторами эффективности государственных и муниципальных услуг со стандартами и административными регламентами оказания государственных и муниципальных услуг?

12. Какие методы сбора первичной информации для мониторинга государственных и муниципальных услуг являются наименее ресурсно-затратными?

13. Каких специалистов целесообразно привлекать для экспертизы качества предоставления государственных и муниципальных услуг?

14. Каким образом, применить методику имитационного моделирования для исследовательского этапа мониторинга государственных и муниципальных услуг?

15. Применим ли пакет анализа данных социологических исследований SPSS для аналитического этапа мониторинга государственных и муниципальных услуг?

16. Факторы определяющие применение того или иного вида мониторинга государственных и муниципальных услуг.

по Теме 2.2. Международный опыт реформирования системы государственных и муниципальных услуг

6. В чем состоит целесообразность перечня базовых публичных услуг в странах Евросоюза?

7. Каковы положительные и отрицательные стороны разработки и внедрения стандартов государственных и муниципальных услуг на национальном и на локальном уровне? предоставление государственных и муниципальных услуг.

9. Каковы наиболее распространенные модели повышения качества деятельности органов местного самоуправления в контексте повышения эффективности предоставления муниципальных услуг?

10. Каковы наиболее показательные примеры (в мировой практике) использования новых информационно-коммуникационных технологий в сфере государственных и муниципальных услуг?

по Теме 2.3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие

6. Какова основная идея предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»?

7. Необходимо ли брендинг на национальном уровне центров предоставления государственных и муниципальных услуг?

8. Какие виды значимых для населения услуг сложно предоставлять по принципу «одного окна»? Приведите примеры.

9. Основные направления совершенствования системы оказания государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

10. Каковы основные проблемы получения административных услуг по принципу «одного окна» с точки зрения заказчиков?

по Теме 2.4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

5. Основные требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы организации предоставления электронных услуг.

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

7. Процесс формирования реестров государственных и муниципальных услуг и проблемы его реализации.

8. Уровни межведомственного взаимодействия в процессе оказания государственных и муниципальных услуг.

5.2. Темы письменных работ

Темы письменных работ:

1. Социально-психологические основы стандартизации и регламентации деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

2. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
3. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в центрах предоставления административных услуг.
4. Основные проблемы взаимодействия с заявителем при предоставлении государственной и муниципальной услуги.
5. Основные проблемы проведения независимой экспертизы проекта административного регламента.
6. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг?
7. Основные права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг.
8. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.
9. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие, участники, формы, принципы и требования к реализации.
10. Основные требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.
11. Основные требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы организации предоставления электронных услуг.
12. Основные сведения содержат реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг?
13. Порядок формирования реестров государственных и муниципальных услуг.
14. Основные требования к структуре административного регламента.
15. Общие требования к разработке проекта административного регламента.
16. Основные требования к стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг.
17. Основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
18. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
19. Досудебный порядок обжалования: предмет, сроки, результаты.
20. Цели, объект и субъекты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг
21. Социально-значимые услуги: состав, целевое предназначение, порядок разработки.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Организация предоставления государственных и муниципальных услуг" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Организация предоставления государственных и муниципальных услуг" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос, реферат

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

