

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 19.01.2025 01:31:18
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет

Государственной службы и управления

Кафедра

Теории управления и государственного
администрирования

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.

**"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	очно-заочная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Год начала подготовки по учебному плану	2023

Донецк
2023

Составитель(и):

д-р экон. наук, доцент

_____ Д.В. Василенко

Рецензент(ы):

канд. экон. наук, доцент

_____ Е.В. Котов

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Организация предоставления государственных и муниципальных услуг" разработана в соответствии с: Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13.08.2020 г. № 1016)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление Профиль "Региональное управление и местное самоуправление", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол № 12.

Срок действия программы: 2023-2028

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования
Протокол от 18.04.2023 № 13

Заведующий кафедрой:

канд. экон. наук, Хасанова Е.В.


_____ (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. Хасанова Е.В.

(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, Хасанова Е.В.

(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. Хасанова Е.В.

(подпись)

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. № __

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

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
Цель - формирование у обучающихся системы компетенций в области управления государственными и муниципальными услугами	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
К задачам 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>	
Теория организации	
Управление территориальным развитием и урбанистика	
Муниципальное управление и местное самоуправление	
Государственная политика и управление	
<i>1.3.2. Дисциплина "Организация предоставления государственных и муниципальных услуг" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Теория и практика управленческого консультирования	
Экономика и управление муниципальным хозяйством	
Общественный контроль в государственном и муниципальном управлении	
Управление государственным и муниципальным имуществом	
Организация личного труда государственных и муниципальных служащих	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ИД-ПК-7.2: Способен определять оптимальные инструменты современных технологий по предоставлению государственных и муниципальных услуг в зависимости от функций и полномочий государственных и муниципальных служащих по должностям.</i>	
Знать:	
Уровень 1	оптимальные инструменты современных технологий по предоставлению государственных и муниципальных услуг
Уровень 2	оптимальные инструменты современных технологий по предоставлению государственных и муниципальных услуг в зависимости от функций и полномочий государственных служащих по должностям.
Уровень 3	оптимальные инструменты современных технологий по предоставлению государственных и муниципальных услуг в зависимости от функций и полномочий государственных и муниципальных служащих по должностям.
Уметь:	
Уровень 1	определять оптимальные инструменты современных технологий по предоставлению государственных и муниципальных услуг
Уровень 2	определять оптимальные инструменты современных технологий по предоставлению государственных и муниципальных услуг в зависимости от функций и полномочий государственных служащих по должностям.
Уровень 3	определять оптимальные инструменты современных технологий по предоставлению государственных и муниципальных услуг в зависимости от функций и полномочий государственных и муниципальных служащих по должностям.
Владеть:	
Уровень 1	оптимальными инструментами современных технологий по предоставлению государственных и муниципальных услуг
Уровень 2	оптимальными инструментами современных технологий по предоставлению государственных и муниципальных услуг в зависимости от функций и полномочий государственных служащих по должностям.

	должностям
Уровень 3	оптимальными инструментами современных технологий по предоставлению государственных и муниципальных услуг в зависимости от функций и полномочий государственных и муниципальных служащих по должностям

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 Зачет с оценкой

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Организация предоставления государственных и муниципальных услуг" составляет 3 зачётные единицы, 108 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	Компетен- ции	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	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	0	
Тема 1.1. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления /Сем зан/	6	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3	0	

				Л3.4		
Тема 1.1. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления /Ср/	6	12		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	0	
Тема 1.2. Классификация государственных и муниципальных услуг /Сем зан/	6	1		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	0	
Тема 1.2. Классификация государственных и муниципальных услуг /Ср/	6	10		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	0	
Тема 1.3. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг /Лек/	6	1		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	0	
Тема 1.3. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг /Сем зан/	6	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	0	
Тема 1.3. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг /Ср/	6	6		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	0	
Тема 1.4. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки /Сем зан/	6	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	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 Л3.4	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	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	0	

				Л3.2 Л3.3 Л3.4		
Тема 2.1. Понятие и подходы к организации мониторинга государственных и муниципальных услуг /Сем зан/	6	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	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 Л3.4	0	
Тема 2.2. Международный опыт реформирования системы государственных и муниципальных услуг /Лек/	6	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	0	
Тема 2.2. Международный опыт реформирования системы государственных и муниципальных услуг /Сем зан/	6	1		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	0	
Тема 2.2. Международный опыт реформирования системы государственных и муниципальных услуг /Ср/	6	14		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	0	
Тема 2.3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие /Лек/	6	1		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	0	
Тема 2.3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие /Сем зан/	6	1		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	0	
Тема 2.3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие /Ср/	6	10		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	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 Л3.4	0	
Тема 2.4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в	6	1		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	0	

электронной форме /Сем зан/				Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4		
Тема 2.4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме /Ср/	6	10		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	0	
Разделы 1 и 2 /Конс/	6	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Организация предоставления государственных и муниципальных услуг" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины "Организация предоставления 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 видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

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.

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.

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

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	В. В. Дорофиевко, 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	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		местное самоуправление», «Управление проектами») очной / заочной формы обучения (172 с.)	
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
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 непроизводственной 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 непроизводственной сферы», «Управление в сфере экономической конкуренции) очной / заочной форм обучения (46 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2018
Л3.4	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 непроизводственной сферы»), очной / заочной форм обучения (24 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2017
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

Аудиторные занятия по учебной дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» проводятся в форме лекций и семинаров.

На лекционном занятии, согласно учебному плану дисциплины, студенту предлагается рассмотреть основные темы курса, связанные с принципиальными вопросами. Лекция должна быть записана студентом, однако, форма записи может быть любой (конспект, схематичное фиксирование материала, запись узловых моментов лекции, основных терминов и определений). Возможно выделение (подчеркивание, выделение разными цветами) важных понятий, положений. Это поможет студенту развить не только слуховую, но и зрительную память. Желательно, чтобы в лекционной тетради были поля, на которых студент мог бы оставить свои пометки, отражающие наиболее интересные для него, спорные моменты, а, возможно, и трудные для понимания. Там он сможет выразить свое эмоциональное отношение к материалу, озвученному преподавателем, свои вопросы к нему, собственную точку зрения. В конце лекционного занятия у студента в тетради должны быть отражены следующие моменты: тема занятия и дата его проведения, план лекции, основные термины, определения, важные смысловые доминанты, необходимые для понимания материала, излагаемого преподавателем, которые, желательно, записывать своими словами. Это поможет лучше понять тему лекции, осмыслить ее, переработать в соответствии со своими особенностями мышления и, следовательно, запомнить ее. Помимо внимательного прослушивания материала, без переключения на посторонние детали, студенту предлагается участвовать в диалоге с преподавателем, в ходе которого могут обсуждаться моменты, актуальные для его будущей практической деятельности; он может высказать свое мнение после сопоставления разных фактов и разнообразных точек зрения на них.

К материалам лекции студенту необходимо возвращаться не только в период подготовки к промежуточной аттестации, а перед каждым занятием. Это поможет выявить в целом логику выстраивания материала, предлагаемого для изучения, и логику построения курса, а также лучше запомнить его.

Семинар - это занятие по учебной дисциплине, на котором студенты приобретают умения написания и доклада рефератов и эссе; учатся: конспектировать первоисточники, излагать подготовленные тезисы докладов по рефератам, дискутировать по тематике подготовленной студентами в качестве самостоятельной работы.

К семинару нужно тщательно готовиться: внимательно ознакомиться с лекционным материалом, изучить рекомендованную литературу, по каждому рассматриваемому вопросу составить краткий план выступления и подготовить форму своего доклада.

В процессе подготовки к семинару также целесообразно законспектировать один или несколько литературных источников: книг, брошюр, статей. Приобретение навыков конспектирования при работе с книгой исключительно важно, поскольку конспектирование представляет собой деятельность, которая будет необходима всю жизнь менеджеру.

Метод проведения семинара определяется преподавателем.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы студента

Эффективной формой закрепления пройденного материала является самостоятельная работа студента.

Самостоятельная работа студента является неотъемлемой составляющей процесса изучения конкретной дисциплины, ее содержание определяется рабочей учебной программой, методическими материалами, заданиями и рекомендациями преподавателя.

Цель самостоятельной работы: осмысление информации, полученной на занятиях, а также в процессе самостоятельного изучения литературы, интернет ресурсов, и других источников.

Учебный материал дисциплины, предусмотренный рабочим учебным планом для усвоения студентом в процессе самостоятельной работы, выносится на промежуточную аттестацию.

Самостоятельная работа по усвоению учебной дисциплиной для студентов может включать:

проработку теоретических основ лекционного материала;

изучение отдельных тем или вопросов, которые предусмотрены для самостоятельной проработки;

выполнение индивидуальных заданий (рефератов, индивидуальных творческих заданий);

подготовку к выступлению по результатам выполнения реферата или индивидуального творческого задания (тезисы доклада) на семинарском занятии;

Тезисы доклада выполняются письменно, на русском языке, формат А4, отступы: правое - 3, левое -1,5, верхнее и нижнее поле – 2, кегль шрифта - 14, междустрочное расстояние – 1,5 интервал. В правом верхнем углу выделенным шрифтом, в столбик указывается название группы, ниже Ф.И.О. Посредине листа указывается название тематики выбранного для самостоятельной проработки вопроса. В конце текста