Министерство образования и науки Российской Федерации

Лысьвенский филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования

«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
д-р техн. наук
_____ Н.В. Лобов
«08» _____ 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Государственные и муниципальные услуги»

Программа прикладного бакалавриата

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) образовательной программы	Муниципальное управление
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр
Выпускающая кафедра	Гуманитарных и социально-экономических дисциплин
Формы обучения	Очная, заочная

Курс: 4 **Семестр(ы):** 7/8

Трудоёмкость:

Кредитов по рабочему учебному плану: 3

Часов по рабочему учебному плану: 108

Виды контроля:

Экзамен: **нет** Зачёт: **7/8** Курсовой проект: **нет** Курсовая работа: **7**

Лысьва, 2017 г.

Рабочая программа дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» разработана на основании:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования, утверждённого приказом министерства образования и науки Российской Федерации 10 декабря 2014 г. номер приказа 1567 по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»;
- Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 301 от «5» апреля 2017 г.;
- Общей характеристики ОПОП высшего образования – программы бакалавриата направленности (профиля) «Государственное и муниципальное управление», утверждённой 31 августа 2017 г.
- Учебного плана образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата направленности (профиля) «Государственное и муниципальное управление», утверждённого 31 августа 2017 г.;

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Гуманитарных и социально-экономических дисциплин «31» августа 2017 г., протокол № 1.

1 Общие положения

1.1 Цель дисциплины - формирование знаний о системе государственных и муниципальных услуг и направлениях повышения их качества и доступности для обеспечения прав и интересов различных социальных групп населения и юридических лиц, формирование навыков анализа нормативно-правовых основ в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

В процессе изучения данной дисциплины студент расширяет и углубляет следующие компетенции:

- владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности (ОПК-1);

- владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-24).

1.2. К основным задачам дисциплины относятся:

– 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 Предметом освоения дисциплины являются следующие объекты:

– государственные услуги;

– муниципальные услуги.

1.4. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Государственные и муниципальные услуги» относится к вариативной части дисциплин блока 1 (Дисциплины «модули») и является обязательной дисциплиной при подготовке бакалавров по направлению 38.03.04. «Государственное и муниципальное управление», профиль «Муниципальное управление».

В таблице 1.1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций, заявленных в пункте 1.1.

Таблица 1.1 – Дисциплины, направленные на формирование компетенций

Код	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Общепрофессиональные компетенции			
ОПК-1	владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	Введение в специальность Конституционное право Система	Земельное право

		государственного и муниципального управления Гражданское право Административное право	
Профессиональные компетенции			
ПК-24	владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	Социальная психология Административное право Прикладная физическая культура - элективные модули дисциплины по видам спорта	Муниципальное хозяйство Конфликтология

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– теоретические и методологические основы государственных и муниципальных услуг;

– основные подходы, методы и способы оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Уметь:

– толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;

– использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.

Владеть:

– навыками работы с законами и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;

– методами анализа, организации и планирования в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

2.1. Дисциплинарная карта компетенции ОПК-1

Код ОПК-1	**Формулировка компетенции:** владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности
Код ОПК-1 Б 1 В 03	**Формулировка дисциплинарной части компетенции:** владение навыками поиска, анализа и использования информации содержащейся в нормативных и правовых документах в сфере оказания государственных и муниципальных услуг

Требования к компонентному составу части компетенций

Перечень компонентов	Виды учебной работы	Средства оценки
В результате освоения компетенции студент знает: **- (з1)** теоретические и методологические основы государственных и муниципальных услуг.	Лекции Самостоятельная работа по подготовке к практическому занятию	Вопросы к промежуточным контрольным работам Теоретические вопросы к зачету Текущий опрос
умеет: **- (у1)** толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.	Самостоятельная работа по подготовке к практическому занятию Самостоятельная работа по подготовке к написанию курсовой работы	Вопросы к промежуточным контрольным работам Курсовая работа Комплексное задание к зачету
владеет: - **(в1)** навыками работы с законами и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.	Самостоятельная работа по подготовке к практическому занятию Самостоятельная работа по подготовке к написанию курсовой работы	Вопросы к промежуточным контрольным работам Курсовая работа Комплексное задание к зачету

2.2. Дисциплинарная карта компетенции ОПК-1

Код ПК-24	**Формулировка компетенции:** владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам
Код ПК-24 Б 1 В 03	**Формулировка дисциплинарной части компетенции:** владение методами и способами анализа организации предоставления государственных и муниципальных услуг

Требования к компонентному составу части компетенций

Перечень компонентов	Виды учебной работы	Средства оценки
В результате освоения компетенции студент знает:	Лекции Самостоятельная	Вопросы к промежуточным

- (з2) основные подходы, методы и способы оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг.	работа по подготовке к практическому занятию	контрольным работам Теоретические вопросы к зачету Текущий опрос
умеет: - **(у2)** использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.	Самостоятельная работа по подготовке к практическому занятию Самостоятельная работа по подготовке к написанию курсовой работы	Вопросы к промежуточным контрольным работам Курсовая работа Комплексное задание к зачету
владеет: **- (в1)** методами анализа, организации и планирования в области предоставления государственных и муниципальных услуг.	Самостоятельная работа по подготовке к практическому занятию Самостоятельная работа по подготовке к написанию курсовой работы	Вопросы к промежуточным контрольным работам Курсовая работа Комплексное задание к зачету

3. Структура учебной дисциплины по видам и формам учебной работы

Объем дисциплины в зачетных единицах составляет 3 ЗЕ. Количество часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся указано в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Объём и виды учебной работы очной формы обучения

№ п.п.	**Виды учебной работы**	**Трудоёмкость, ч**		
		по семестрам		**Всего**
1	2	3	4	**5**
1	**Аудиторная (контактная работа)**	41	-	**41**
	-в том числе в интерактивной форме	-	-	**-**
	- лекции (Л)	18	-	**18**
	-в том числе в интерактивной форме	-	-	**-**
	- практические занятия (ПЗ)	23	-	**23**
	-в том числе в интерактивной форме	-	-	**-**
	- лабораторные работы (ЛР)	-	-	**-**
	-в том числе в интерактивной форме	-	-	**-**
2	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	-	**4**
3	**Самостоятельная работа студентов** (СРС)	63	-	**63**

	- изучение теоретического материала	26	-	**26**
	- расчётно-графические работы	-	-	**-**
	- курсовой проект	-	-	**-**
	- курсовая работа	18	-	**18**
	- реферат	-	-	**-**
	- подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям)	19	-	**19**
	- подготовка отчетов по лабораторным работам (практическим занятиям)	-	-	**-**
	- индивидуальные задания	-	-	**-**
	- другие виды самостоятельной работы	-	-	**-**
4	Итоговый контроль (промежуточная аттестация обучающихся) по дисциплине: *зачёт*	0	-	**0**
5	**Трудоёмкость дисциплины, всего:** **в часах (ч)** **в зачётных единицах (ЗЕ)**	108 3		**108** **3**

Таблица 3.2 – Объём и виды учебной работы заочной формы обучения

№ п.п.	**Виды учебной работы**	**Трудоёмкость, ч**	
		по семестрам	**всего**
1	2	3	5
1	**Аудиторная (контактная работа)**	14	14
	- лекции (Л)	4	4
	- практические занятия (ПЗ)	6	6
	- лабораторные работы (ЛР)		
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
2	**Самостоятельная работа студентов** (СРС)	92	92
	- изучение теоретического материала	42	42
	- подготовка к практическим занятиям	8	8
	- подготовка к курсовой работе	42	42
3	Итоговый контроль (промежуточная аттестация обучающихся) по дисциплине: */зачёт*	4	4
5	**Трудоёмкость дисциплины, всего:** **в часах (ч)** **в зачётных единицах (ЗЕ)**	**108/3**	**108/3**

4. Содержание учебной дисциплины

4.1. Модульный тематический план

Таблица 4.1 – Тематический план по модулям учебной дисциплины очной формы обучения

омер учеб-ного мо-дуля	Номер раз-дела дисци-плины	Номер темы дисциплины	Количество часов и виды занятий (очная форма обучения)							Трудоёмкость, ч / ЗЕ
			аудиторная работа				КСР	итоговый контроль	самостоятельная работа	
			всего	Л	ПЗ	ЛР				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	1	Введение	1		1					1
		1	4	2	2				2	6
		2	4	2	2		1		5	10
		3	4	2	2				5	9
		4	4	2	2				6	10
		5	4	2	2		1		6	11
		6	4	2	2				7	11
	Всего по модулю:		**25**	**12**	**13**		**2**		**31**	**58**
2	2	7	4	2	2		1		10	15
		8	6	2	4				10	16
		9	6	2	4		1		12	19
	Всего по модулю:		**16**	**6**	**10**		**2**		**32**	**50**
Промежуточная аттестация								**зачёт**		
Итого:			**41**	**18**	**23**		**4**		**63**	**108/3**

Таблица 4.2 – Тематический план по модулям учебной дисциплины заочной формы обучения

Номер учеб-ного мо-дуля	Номер раз-дела дисци-плины	Номер темы дисциплины	Количество часов и виды занятий (заочная форма обучения)							Трудоёмкость, ч / ЗЕ
			аудиторная работа				КСР	Итоговый контроль	Самостоятельная работа	
			всего	Л	ПЗ	ЛР				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	1	1	1	1					11	12
		2							10	10
		3	2		2				10	12
		4	1	1					10	11
		5							11	11
		6	2		2		1		12	15
	Всего по модулю:		**6**	**2**	**4**		**1**		**64**	**71**
2	2	7	1	1					10	11
		8	1	1					10	11

	9	2		2		1		10	13
	Всего по модулю:	**4**	**2**	**2**		**1**		**30**	**35**
Промежуточная аттестация							**4**		
Итого:		**10**	**4**	**6**		**2**	**4**	**92**	**108/3**

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

Введение

Основные понятия, термины и определения. Предмет и задачи дисциплины.

Модуль 1. Теоретико-правовые основы государственных и муниципальных услуг

Л – 12 часов; ПЗ – 13 часов; СРС – 31 часа.

Раздел 1. Теоретические основы государственных и муниципальных услуг

Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента

Общие принципы организации государственного управления в рамках концепции «Нового государственного менеджмента». Особенности перехода к «публичному менеджменту». Характерные черты и основные идеи «нового публичного менеджмента». Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента». Принципал-агентская модель взаимодействия органов публичной власти (агентов) с населением и организациями (клиентами). Два подхода к понятию «публичная услуга». Типология услуг общественного сектора.

Тема 2. Координация мероприятий административной реформы

Понятие, сущность, цели, задачи и направления административной реформы. Задачи в рамках мероприятий по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг. План мероприятий по совершенствованию государственного управления. Нормативно-правовые акты, которые были созданы для совершенствования сферы оказания государственных и муниципальных услуг (на федеральном, региональном и муниципальном уровне). Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: сфера действия и основные направления. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»: основные мероприятия, направленные на повышение качества государственных и муниципальных услуг.

Тема 3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг

Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

Тема 4. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг

Административные регламенты: понятие и сущность. Предпосылки создания административных регламентов. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные разделы административного регламента. Порядок разработок и утверждения административных регламентов. Требования к структуре административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).

Тема 5. Государственное (муниципальное) задание

Понятия и сущность государственного (муниципального) задания. Содержание государственного (муниципального) задания. Перечень требования к составу государственного (муниципального) задания на услуги. Особенности формирования и утверждения государственных (муниципальных) заданий. Финансовое обеспечение выполнения задания. Федеральный закон 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».

Тема 6. Государственный (муниципальный) заказ

Правовые основы государственного (муниципального) заказа. Проведение конкурса на размещение государственного (муниципального) заказа. Финансирование оказания услуг на условиях государственного (муниципального) заказа. Особенности предоставления муниципальных услуг на условиях муниципального гранта. Социально ориентированные некоммерческие организации.

Модуль 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

Л – 6 часов; ПЗ – 10 часов; СРС – 32 часа.

Раздел 2. Основные формы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

Тема 7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров. Модели управления многофункциональными центрами. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров. Информатизация многофункциональных центров. Система

межведомственного электронного взаимодействия: цель создания, основное представление, направления.

Тема 8. Электронное правительство

Понятие электронного правительства. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США). Этапы эволюции электронного правительства. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество». Инфраструктура электронного правительства. Идентификационные инструменты электронного правительства.

Тема 9. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки

Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги. Критерии оценки качества конечного результата услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

4.3. Перечень тем практических занятий

Таблица 4.3 – Темы практических занятий

№ П.п.	Номер темы дисциплины	Наименование темы практического занятия
1	2	3
1	1	Теоретико-законодательные основы государственных и муниципальных услуг Цель: формирование умения владеть навыками работы с законами и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.
2	2	Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг Цель: формирование умения толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.
3	3	Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг Цель: формирование умения толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.
4	4	Административные регламенты Цель: формирование умения толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.
5	5	Государственные и муниципальные учреждения Цель: формирование умения владеть навыками работы с законами и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.

6	6	Государственные и муниципальные унитарные предприятия Цель: формирование умения владеть навыками работы с законами и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.
7	7	Услуги по принципу «одного окна». Многофункциональные центры Цель: формирование умения использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.
8	8	Электронные услуги Цель: формирование умения использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.
9	9	Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг Цель: формирование умения владеть методами анализа, организации и планирования в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.4. Перечень тем лабораторных работ

Не предусмотрены.

5. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.

2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.

3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям, лабораторным работам и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.

4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

Тематика вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение:

1. Основные виды государственных и муниципальных услуг;

2. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу;

3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы;

4. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования;

5. Признаки автономных, бюджетных и казенных учреждений;

6. Предпосылки создания многофункциональных центров в России: опыт Бразилии и опыт Греции;

7. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.

8. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.

9. Многофункциональные терминалы (инфоматы).

5.1 Виды самостоятельной работы студентов

Таблица 5.1 – Виды самостоятельной работы студентов (СРС) очной формы обучения

Номер темы (раздела) Дисциплины	**Вид самостоятельной работы студентов**	**Трудоёмкость, часов**
1	2	3
1	Курсовая работа	2
2	Самостоятельное изучение теоретического материала Подготовка к практическим аудиторным занятиям Курсовая работа	2 1 2
3	Самостоятельное изучение теоретического материала Подготовка к практическим аудиторным занятиям Курсовая работа	2 1 2
4	Самостоятельное изучение теоретического материала Подготовка к практическим аудиторным занятиям Курсовая работа	2 2 2
5	Самостоятельное изучение теоретического материала Подготовка к практическим аудиторным занятиям Курсовая работа	2 2 2
6	Самостоятельное изучение теоретического материала Подготовка к практическим аудиторным занятиям Курсовая работа	3 2 2
7	Самостоятельное изучение теоретического материала Подготовка к практическим аудиторным занятиям Курсовая работа	5 3 2
8	Самостоятельное изучение теоретического материала Подготовка к практическим аудиторным занятиям Курсовая работа	4 4 2
9	Самостоятельное изучение теоретического материала Подготовка к практическим аудиторным занятиям Курсовая работа	6 4 2
	Итого: в **ч** / в **ЗЕ**	**63/1,7**

Таблица 5.2 – Виды самостоятельной работы студентов (СРС) заочной формы обучения

Номер темы дисциплины	**Вид самостоятельной работы студентов**	**Трудоёмкость, часов**
1	2	3
1	Подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям) Изучение теоретического материала	2 9
2	Подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям) Изучение теоретического материала Выполнение курсовой работы	1 4 5
3	Подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям) Изучение теоретического материала Выполнение курсовой работы	1 4 5
4	Подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям) Изучение теоретического материала Выполнение курсовой работы	1 4 5
5	Подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям) Изучение теоретического материала Выполнение курсовой работы	1 4 6
6	Подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям) Изучение теоретического материала Выполнение курсовой работы	1 4 7
7	Подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям) Изучение теоретического материала Выполнение курсовой работы	1 4 5
8	Изучение теоретического материала Выполнение курсовой работы	5 5
9	Подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям) Изучение теоретического материала Выполнение курсовой работы	1 4 5
	Итого: в **ч** / в **ЗЕ**	92/2,5

5.2 Перечень тем курсовых работ

1. Анализ законодательства Российской Федерации, регулирующий организацию предоставления государственных и муниципальных услуг;
2. Административная реформа как инструмент повышения качества государственных и муниципальных услуг;
3. Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
4. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
5. Применение зарубежного опыта по предоставлению государственных и муниципальных услуг;

6. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

7. Электронное правительство как концепция государственного управления в современном обществе;

8. Международный опыт и модели реализации электронного правительства;

9. Электронное правительство – как инструмент модернизации существующих административно-управленческих процессов;

10. Анализ эффективности работы портала государственных и муниципальных услуг;

11. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

12. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Межведомственное взаимодействие;

13. Принцип «одного окна» как основа предоставления государственных и муниципальных услуг;

14. Совершенствование деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

15. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания;

16. Формирование государственных (муниципальных) заданий;

17. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа;

18. Финансирование государственных и муниципальных услуг;

19. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг;

20. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг;

21. Организация мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

22. Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;

23. Анализ инструментов и технологий повышения качества государственных и муниципальных услуг;

24. Анализ показателей эффективности государственных и муниципальных услуг;

25. Анализ проблем предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской федерации;

26. Анализ современных тенденций организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Пермском крае.

5.3 Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Проведение всех форм занятий по дисциплине основывается на технологии личностно ориентированного профессионального образования, в основе которой лежит интеграция обучения, воспитания и развития и при которой студенты становятся субъектами учебной деятельности.

На лекционных занятиях используются информационно-коммуникационные технологии и активные формы обучения: интерактивный диалог преподавателя и студентов, групповая дискуссия. Сообщение теоретического материала сопровождается постановкой проблемных вопросов к студентам, элементами беседы, предполагает свободный обмен мнениями.

При выдаче теоретического материала используются обучающие системы на базе мультимедиа-технологий, построенные с использованием персональных компьютеров.

Преподаватель создает условия для конспектирования, используя приемы акцентированного изложения материала: выделение темпом речи, голосом, интонацией наиболее важной информации, использование логических пауз, замедление темпа при выделении главной мысли.

Семинарские занятия направлены на углубленное изучение тем дисциплины.

У студентов формируются навыки продуктивного общения в условиях учебного процесса, в той или иной мере приближенных к реальным условиям будущей профессиональной деятельности; развивается умение аргументировать свою точку зрения, четко формулировать и ясно излагать свои мысли, способность анализировать сложные ситуации, выделять главные и второстепенные причины их возникновения, находить средства и способы их разрешения.

Семинарские занятия включают:

- самостоятельный поиск студентами решения учебной проблемы во время подготовки;
- возможность относительно самостоятельного изучения вопроса, индивидуализация изучения вопросов и проблем;
- аналитический обзор содержания учебной информации по теме занятия;
- участие в обсуждении подготовленных студентами рефератов.

Практические занятия проводятся на основе реализации метода выработки и закрепления умений и навыков будущей профессиональной деятельности.

Применяются приемы постановки задач, планирования их выполнения, оперативного стимулирования, регулирования и контроля, анализа итогов практической деятельности, выявления причин недостатков, коррекции результатов.

Ряд практических занятий проводятся с использованием метода интерактивного обучения, предусматривающий использование таких приемов обучения, как деловая игра, групповая дискуссия, разбор ситуаций из практики.

Практические занятия призваны обеспечить реализацию следующих задач:

- развитие навыков анализа факторов, влияющих на производительность труда работников предприятия, разработки и расчёта мероприятий для обеспечения роста производительности труда за счет эффективных методов организации, нормирования и оплаты труда;
- развитие способности к самостоятельному анализу состояния конкретной учебно-научной проблемы, к выполнению практического задания с обсуждением предлагаемых вариантов его решения;
- понимание студентами теоретических основ, на которых базируется данная практическая работа, связи теории с практикой;
- развитие профессионального мышления в ходе подготовки и участия в практических занятиях;
- умение анализировать и обобщать полученные результаты; делать из них логические выводы и находить им практическое применение;
- формирование интереса к самостоятельному поиску;
- выработка умения четко, точно, лаконично и грамотно формулировать свои мысли, участвовать в дискуссии.

6 Фонд оценочных средств по дисциплине

6.1 Текущий контроль освоения заданных дисциплинарных компетенций

Текущий контроль освоения дисциплинарных компетенций проводится в следующих формах:

1) теоретический опрос, собеседование;
2) отчеты по практическим работам;

6.2 Промежуточный контроль освоения заданных дисциплинарных частей компетенций

Промежуточный контроль освоения дисциплинарных частей компетенций провидится по окончании модулей дисциплины в следующих формах:

- контрольной работы.

6.3. Итоговый контроль

а) **Зачет**

Зачёт по дисциплине «Государственные и муниципальные услуги » выставляется по итогам проведённого текущего контроля знаний студентов, при выполнении всех практических работ и выставленной средней результирующей оценки по всем модулям текущего контроля, при этом средняя оценка по всем модулям должна быть не менее 3,0.

б) **Экзамен - не предусмотрен**

Фонд оценочных средств, включающий типовые задания, контрольные работы, тесты, вопросы к зачету, методы и критерии оценки, позволяющие оценить результаты освоения дисциплины, находится на правах отдельного документа.

7 Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

7.1. Карта обеспеченности учебно-методической литературой дисциплины

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Направление (специальность)	Номер семестра	Кол- во студентов	Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место, изд-во, год издания, кол-во страниц)	Количество экземпляров в библиотеке	Основной лектор
38.03.04	7	25	**ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА** 1.Василенко, И.А. Государственное и муниципальное управление: учебник для бакалавров / И.А. Василенко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2013. - 495 с. - (Бакалавр. Базовый курс). 2.Современный муниципалитет – фабрика услуг или платформа для гражданского общества?: сборник статей/ под ред. В.П. Мохова; Перм. нац. исслед. политехн. ун-т. - Пермь: изд-во ПНИПУ, 2013. – 99 с. – Режим доступа: http://elib.pstu.ru/docview/?id=260.pdf, свободный. 3.Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан/ В.Н. Южаков [и др.]. — Электрон. версия учебного пособия. — М.: Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2014. — 336 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/74841, по IP-адресам комп. сети ПНИПУ. 4.Рогозин, Д.М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг: социальная критика и профессиональная экспертиза/ Д.М. Рогозин, И.А. Шмерлина. — Электрон. версия учебного пособия. — М.: Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2014. — 102 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/74891, по IP-адресам комп. сети ПНИПУ. 5.Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации/ С.И. Неделько, А.В. Осташков, С.В. Матюкин, В.Н. Ретинская, И.А. Мурзина, И.Г. Кревский, А.В. Луканин, О.С. Кошевой; под общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. - Электрон. текстовые данные. - Москва, 2008. - 321 с. – Режим доступа: http://sci.house/pravo-munitsipalnoe/monitoring-gosudarstvennyih-munitsipalnyih.html , свободный. Дата обращения 30.09.2017. **ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ** 1.Вопросы государственного и муниципального управления: научно-образовательный журнал/Учредитель: Национальный исследовательский университет Высшая школа экономики. – Архив номеров в фонде ОНБ ЛФ ПНИПУ 2010-2013 гг. 2.Государственная служба: научно-политический журнал/ Учредитель и издатель: Российская Академия народного хозяйства и государственной службы при президенте РФ. – Архив номеров в фонде ОНБ ЛФ ПНИПУ 2006-2010; 2013-2017 гг. 3.Вопросы местного самоуправления: научно-практический вестник/ Учредитель и издатель ООО Информационно-издательский центр «На каждый день». Издается при содействии Российской муниципальной академии. – Архив номеров в фонде ОНБ ЛФ ПНИПУ 2014-2016 гг. 4.Право и государство: теория и практика: федеральный научный юридический журнал/ Издатель: Издательство «Право и государство пресс». – Архив номеров в фонде ОНБ ЛФ ПНИПУ 2008-2010 гг.	11 ЭР ЭР ЭР ЭР	Сорокина Н.В.

Согласовано:

Зав. отделом научной библиотеки _____ И.А. Малофеева

Книгообеспеченность дисциплины составляет:

- основной учебной литературой на _01.09.2017 г. - _более 0,5 экз/обуч.
(число, месяц, год) (экз. на 1 обучаемого)
- дополнительной учебной литературой на 01.09.2017 г. - _более 0,25 экз/обуч.
(число, месяц, год) (экз. на 1 обучаемого)

7.2 Перечень ресурсов информационно-теллекомуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплин

1. Официальный интернет-портал правовой информации http://www.pravo.gov.ru
2. Научная электронная библиотека «Elibrary.ru» // URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp
3. Полное собрание законов Российской империи [Электронный ресурс]. Национальная электронная библиотека. // URL: / http://www.nlr.ru/eres/law_r/content.html.
4. Сайт «Журнала Российского права» //URL:http://lawlist.narod.ru/library/magazine/magazine_russian_pravo/

7.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

7.3.1. перечень программного обеспечения, в том числе компьютерные обучающие и контролирующие программы

ПО не требуется

7.3.2. Перечень информационных справочных систем

1. Справочно-правовая система «Консультант-Плюс» // URL: http://www.consultant.ru
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ Платформа F 1»

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины

8.1 Специализированные лаборатории и классы

№ п.п.	Помещения			Площадь, м^2	Количество посадочных мест
	Название	Принадлежность (кафедра)	Номер аудитории		
1.	Кабинет государственного и муниципального управления:	кафедра ГСЭ	313А	30	36

8.2 Основное учебное оборудование

№ п.п.	Наименование и марка оборудования (стенда, макета, плаката)	Кол-во, ед.	№ аудитории
1	Доска аудиторная для написания мелом	1	313А
2	Системный блок	1	
3	Монитор TFT 17" SAMSUNG	1	
4	Проектор	1	
5	Экран WALL-mount	1	
6	доски учебные	1	
7	Стенд информационный	2	
8	Стенд информационный "Структура территориального образования ЛГО"	1	

Лист регистрации изменений

№ п.п.	Содержание изменения	Дата, номер протокола заседания кафедры. Подпись заведующего кафедрой
1	2	3
1		
2		
3		
4		