

## Аннотация дисциплины (модуля)

### Стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки (специальность): 38.03.04 Государственное и муниципальное  
управление

(код, наименование без кавычек)

ОПОП: Государственная и муниципальная служба

(наименование)

Форма освоения ОПОП: очная, очно-заочная, заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Общая трудоемкость: 2 (з.е.)

Всего учебных часов: 72 (ак. час.)

Формы промежуточной аттестации	СЕМЕСТР		
	очная	очно-заочная	заочная
Зачет	7	8	8

Москва

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения 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.
Задачи дисциплины	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; Формирование навыков самостоятельно планировать и организовывать деятельность по оказания государственных и муниципальных услуг.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок 1 «Дисциплины (модули)»	
Дисциплины и практики, знания и умения по которым необходимы как "входные" при изучении данной дисциплины	Государственная и муниципальная служба Основы государственного и муниципального управления Правоведение Теория управления
Дисциплины, практики, ГИА, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	Оценка эффективности деятельности органа государственной власти и служащих Управление проектами на государственной и муниципальной службе

## 3. Структура и содержание дисциплины

### Тематический план дисциплины

№	Название темы
1.	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России
2.	Государственная (муниципальная) услуга: подходы к её определению
3.	Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг
4.	Реестры государственных и реестры муниципальных услуг
5.	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий
6.	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти
7.	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах
8.	Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения
9.	Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки

10.	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг
-----	---

#### 4. Ресурсное обеспечение дисциплины

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>3. Google Chrome (свободно-распространяемое программное обеспечение)</li> <li>4. Браузер Спутник (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства)</li> <li>5. Kaspersky Endpoint Security (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>6. «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионное программное обеспечение)</li> </ol>
Современные профессиональные базы данных	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)</li> <li>2. <a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a> (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>
Информационные справочные системы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа)</li> <li>2. <a href="https://www.rsl.ru">https://www.rsl.ru</a> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)</li> <li>3. <a href="https://link.springer.com">https://link.springer.com</a> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)</li> <li>4. <a href="https://zbmath.org">https://zbmath.org</a> - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>
Интернет-ресурсы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a> - Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"</li> <li>2. <a href="https://openedu.ru">https://openedu.ru</a> - «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>
Материально-техническое обеспечение	<p>Учебные аудитории для проведения:</p> <p>занятий лекционного типа, обеспеченные наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p>

#### 5. Учебно-методические материалы

№	Автор	Название	Издательство	Год издания	Вид издания	Кол-во в библиотеке	Адрес электронного ресурса	Вид доступа
1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.1 Основная литература								
5.1.1	Коваленко С.В. Киричек А.И. Сазонова Л.А.	Предоставление государственных и муниципальных услуг	Ай Пи Эр Медиа	2018	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72465.html">http://www.iprbookshop.ru/72465.html</a>	по логину и паролю

5.1.2	Стахов А.И. Рычкова И.Н.	Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации	Российский государственный университет правосудия	2019	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/86268.html">http://www.iprbookshop.ru/86268.html</a>	по логину и паролю
5.1.3	Киселева А.М.	Государственные и муниципальные услуги	Издательство Омского государственного университета	2018	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/108112.html">http://www.iprbookshop.ru/108112.html</a>	по логину и паролю
5.2 Дополнительная литература								
5.2.1	Берновский Ю.Н.	Стандартизация продукции, процессов и услуг	Академия стандартизации, метрологии и сертификации	2012	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/44304.html">http://www.iprbookshop.ru/44304.html</a>	по логину и паролю
5.2.2	Гребенникова А.А. Зюзин С.Ю. Подсумков М.А.	Участие населения в организации предоставления муниципальных услуг	Вузовское образование	2017	монография	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/67839.html">http://www.iprbookshop.ru/67839.html</a>	по логину и паролю