МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 20 18 г.

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль) программы	Государственное и муниципальное управление в регионе
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель(и):
_____/ д.э.н., профессор Ким О.Л.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ....3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ....3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ....3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ....4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА....5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ....6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины....6
7.2. Организация самостоятельной работы....7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ....7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ....8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины....8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса....9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ....10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: формирование у студентов системы компетенций в области управления государственными и муниципальными услугами в Российской Федерации.

Задачи:

− формирование знания в области ведущих технологий организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;

− формирование знания в области российского законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных услуг;

− формирование навыков организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;

− формирование навыков организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

− формирование навыков организации мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ «Современные технологии в управлении государственными и муниципальными услугами» относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесённые с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	*2*	*3*
ПК-24 владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	(ПК-24)	***Декомпозиция II*** **Знать:** современные технологии, приемы и перечень государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам. **З(II)(ПК-24).** **Уметь:** применять современные технологии, обеспечивающие качественное оказание государственных услуг на основе законодательства Российской Федерации, регламентирующего порядок предоставления государственных и муниципальных услуг. **У(II)(ПК-24).** **Владеть:** современными технологиями, приемами, обеспечивающими качественное оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам. **В(II)(ПК-24).**

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 7 семестр; курсовая работа (проект) – 7 семестр; экзамен - 8 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	СРО
1	2	3	4	5
Тема 1. Система публичных услуг в России	4	4		12
Тема 2. Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	8	2		12
Тема 3. Нормативно-правовое обеспечение государственных и муниципальных услуг	8	10		12
Всего за семестр:	**20**	**16**		**36**
Тема 4. Информационное обеспечение сферы государственного и муниципального обслуживания (электронное правительство).	6	10		20
Тема 5 Стандартизация государственных и муниципальных услуг.	6	8		20
Тема 6. Организация деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг	8	10		20
Всего за семестр:	**20**	**28**		**60**
Всего по дисциплине:	**40**	**44**		**96**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Система публичных услуг в России

Понятие «публичные услуги» в контексте концепции нового государственного менеджмента. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Классификация услуг.

Тема 2. Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа.

Тема 3. Нормативно-правовое обеспечение государственных и муниципальных услуг

Нормативно-правовая база организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Правовые аспекты делегирования полномочий по оказанию государственных и муниципальных услуг юридическим и физическим лицам.

Правовые основы деятельности автономных учреждений, государственных и муниципальных предприятий, предоставляющих государственные и муниципальные услуги на договорной основе.

Тема 4. Информационное обеспечение сферы государственного и муниципального обслуживания (электронное правительство).

Классификация форм обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг.

Учет особенностей территории (административно-территориальных единиц) при организации тех или иных форм организации систем предоставления государственных услуг (организация «социального кластера», мобильного обслуживания и т.п.).

Тема 5. Стандартизация государственных и муниципальных услуг.

Разработка регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг.

Опыт разработки стандартов на государственные и муниципальные услуги.

Нормативно-правовое обеспечение стандартизации государственных и муниципальных услуг.

Тема 6. Организация деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

Опыт создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) в регионах и муниципальных образованиях России.

Опыт создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) в Санкт-Петеб6рбурге. Организация деятельности МФЦ.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1	Исследование понятий «публичные услуги» в контексте концепции нового государственного менеджмента. Изучение и обсуждение мирового опыта предоставления государственных и муниципальных услуг.	Семинарское занятие / Групповое обсуждение Семинарское занятие/Проблемная дискуссия
	Знакомство с законодательством Российской Федерации, которое регулирует организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.	Практическое занятие / Групповое обсуждение
	Определение приоритетных направлений организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации и классификация услуг.	Семинарское занятие / Групповое обсуждение
2	Проанализируйте организацию предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», межведомственное взаимодействие, организацию предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Изучение и анализ организации предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания и на принципах государственного, муниципального заказа.	Семинарское занятие / Групповое обсуждение Семинарское занятие/Проблемная дискуссия

3	Изучение нормативно-правовой базы организации предоставления государственных и муниципальных услуг, правовые аспекты делегирования полномочий по оказанию государственных и муниципальных услуг юридическим и физическим лицам, а так же правовые основы деятельности автономных учреждений, государственных и муниципальных предприятий, предоставляющих государственные и муниципальные услуги на договорной основе.	Семинарское занятие / Групповое обсуждение
4	Классификация форм обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг.	Семинарское занятие / Групповое обсуждение
	Учет особенностей территории (административно-территориальных единиц) при организации тех или иных форм организации систем предоставления государственных услуг (организация «социального кластера», мобильного обслуживания и т.п.)	Практическое занятие / Игровое проектирование Практическое занятие / Кейс
5	Разработка регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг. Опыт разработки стандартов на государственные и муниципальные услуги. Нормативно-правовое обеспечение стандартизации государственных и муниципальных услуг.	Практическое занятие / Игровое проектирование
6	Опыт создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) в регионах и муниципальных образованиях России. Опыт создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) в Санкт-Петеб́рбурге. Организация деятельности МФЦ.	Семинарское занятие/Проблемная дискуссия

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1.	Подготовка вопросов по изучению теоретических аспектов необходимости предоставления государственных и муниципальных услуг. Подготовка аналитического материала мирового опыта предоставления государственных и муниципальных услуг.
2.	Анализ отечественного законодательства предоставления государственных и муниципальных услуг. Подготовка аналитического материала по законодательным актам государственных и муниципальным услугам в зарубежных странах.
3.	Изучение и анализ организации предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания и на принципах государственного, муниципального заказа. Исследование тенденций в предоставлении государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания и на принципах государственного, муниципального заказа
4.	Определение особенностей территорий (административно-территориальных единиц) при организации тех или иных форм организации систем предоставления государственных услуг (организация «социального кластера», мобильного обслуживания и т.п.)
5.	Изучение опыта разработки стандартов на государственные и муниципальные услуги, нормативно-правовое обеспечение стандартизации государственных и муниципальных услуг. Разработка регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг. Подготовка докладов и презентаций
6.	Изучение опыта создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) в Санкт-Петеб6рбурге и других регионов России. Организация деятельности МФЦ. Подготовка докладов и презентаций

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Современные технологии в управлении государственными и муниципальными услугами» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекции-презентации (темы №№ 1-6);
- кейс-технологии (тема №4);
- игровое проектирование (тема № 4,5);
- проблемная дискуссия (тема № 1,2,,6);

Лекции-презентации проводятся по всем темам дисциплины. В презентацию включены основные понятия, схемы, таблицы, выводы по каждой теме дисциплины. В

каждой лекции формулируются проблемы и пути их решения.

Кейс-технологии проводятся по теме 4. Данная форма позволяет рассмотреть практические ситуации по определению особенностей территорий.

Игровое проектирование проводится по темам № 4,5. По теме № 4 студенты распределяются по командам (3 – 5 человек) и разрабатывают организацию «социального кластера», мобильного обслуживания в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг. Затем происходит анализ полученных предложений. По теме № 4 студенты проводят анализ стандартов на государственные и муниципальные услуги, нормативно-правового обеспечения стандартизации государственных и муниципальных услуг (на конкретном примере). Студенты распределяются по командам (3 – 5 человек), выполняют задание, затем каждая группа представляет свои результаты исследования.

Проблемная дискуссия проводится по темам № 1,2,6. По теме № 1 проводится дискуссия по вопросам изучения мирового опыта предоставления государственных и муниципальных услуг. В ходе дискуссии студенты обсуждают конкретную страну. При этом проводится анализ результатов дискуссии, согласование мнений и позиций, совместно формулируются решения. По теме № 2 проводится дискуссия по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», межведомственное взаимодействие, организацию предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Далее проводится анализ результатов дискуссии, согласование мнений и позиций, совместно формулируются решения. По теме № 6 проводится дискуссия по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», межведомственное взаимодействие, организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Далее проводится анализ результатов дискуссии, согласование мнений и позиций, совместно формулируются решения.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Румянцева Е.Е. Противодействие коррупции : Учебник и практикум / Румянцева Е. Е. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 267 с .— (Бакалавр и магистр. Академический курс) .	Основная	-	ЭБС Юрайт
Система государственного и муниципального управления : учебник для академического бакалавриата / Ю. Н. Шедько [и др.] ; под общей редакцией Ю. Н. Шедько. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 462 с. — (Бакалавр. Академический курс).	Основная	-	ЭБС Юрайт
Братановский С.Н. Обеспечение доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти и местного	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM

самоуправления в Российской Федерации: информационно-правовой аспект / С.Н. Братановский. — Саратов: Издательство "Научная книга", 2011. — 126 с.			
Виноградова П. А. Правовой статус должностных лиц органов государственной власти субъектов Российской Федерации : Монография .— 1 .— Москва ; Москва : Издательский Центр РИОР : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015 .— 160 с.	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.
Система органов государственной власти России: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Политология», «Государственное и муниципальное управление» / Б.Н. Габричидзе [и др.]. — 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. -479 с. — (Серия «Magister»).	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№	Наименование ПО

п/п	
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).