

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Алтайский филиал

**УТВЕРЖДЕНА**  
Ученым советом Алтайского филиала  
РАНХиГС  
Протокол от «25» января 2024 г. №5

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Государственные и муниципальные услуги**

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ  
(профессиональной переподготовки)**

**Государственное и муниципальное управление**

Барнаул, 2024 г.

**Автор-составитель:**

к.э.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления  
Ю.Е. Кузнецова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины .....	4
2. Планируемые результаты обучения по дисциплине .....	4
3. Объем дисциплины .....	5
4. Структура и содержание дисциплины .....	6
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине .....	9
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине .....	9
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	13
7.1. Нормативно-правовые документы .....	13
7.2 Основная литература .....	14
7.3 Дополнительная литература .....	14
7.4 Интернет-ресурсы .....	14
7.5 Справочные системы .....	14
7.6 Иные источники .....	15
8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины .....	15

## 1. Цель и задачи дисциплины

**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.

**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.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Виды деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции (формируются и (или)совершенствуются) ПК и ПСК	Знания	Умения	Практический опыт
ВД 3. Исполнительно-распорядительная	ОПК-5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	- основ информационно-коммуникационных технологий	- использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы	- применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг.
	ПК-24 – владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	- государственных и муниципальных услуг	- использовать технологии обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	- применения технологий, приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

### 3. Объем дисциплины

Вид учебной работы		Количество часов (час)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час)
<b>Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:</b>		<b>8</b>	<b>8</b>
Лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		4	4
Лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		4	4
<b>Самостоятельная работа слушателя (СР)</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Контактная работа слушателя</b>		<b>4</b>	<b>4</b>
Промежуточная аттестация	Форма	Экзамен	Экзамен
	Час.		
Общая трудоемкость по учебному плану (час)		12	12

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1 Структура дисциплины

№	Наименование тем дисциплины	Общая трудоёмкость, час	Контактная работа, час					Самостоятельная работа, час	Контактная работа с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, час					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Итоговая аттестация (вид, час)	Перезачет
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции/ в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				Лекции/ в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Классификация государственных и муниципальных услуг. Организационно-правовой механизм предоставления государственных и муниципальных услуг	3	-	-	-	-	-	-	3		1	1	1		О	ДП	
2	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	4	-	-	-	-	-	-	4		1	1	2		О	ДП	
3	Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки	4	-	-	-	-	-	-	4		1	1	2		О	ДП	

4	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	3							3		1	1	1		О	ДП	
	<b>Итого:</b>	<b>12</b>	-	-	-	-	-	-	<b>16</b>		4	4	6			Э	
	ВСЕГО	12															

*Примечание: формы текущего контроля успеваемости - опрос (О), доклад-презентация (ДП).*

## 4.2 Содержание дисциплины

№ п/п	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических занятий
1.	Классификация государственных и муниципальных услуг. Организационно-правовой механизм предоставления государственных и муниципальных услуг	Основные критерии для классификации государственных и муниципальных услуг. Сравнительная характеристика публичных и административных услуг. Простые и сложные государственные и муниципальные услуги. Специфика фиктивных и избыточных государственных услуг. Особенность дублирующих государственных и муниципальных услуг. Классификация услуг по критерию доступности. Специфика социальных услуг в системе государственных и муниципальных услуг. Модель реализации государственных и муниципальных услуг в системе управления территорией. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели, задачи деятельности. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ. Приоритетные направления МФЦ: «принцип одного окна».
2.	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг. Административные регламенты и стандарты в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания. Нормативное регулирование разработки регламентов государственных услуг. Структура стандартизации государственных (муниципальных) услуг. Проблемы разработки стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг в современной России.
3.	Качество государственных и муниципальных услуг	Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных (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 (муниципальных) услуг.
4.	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	Понятие и направления реализации мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг. Сущность и специфика



		модели мониторинга государственных и муниципальных услуг. Структура мониторинга качества и комфортности государственных муниципальных услуг.
--	--	--

## **5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине**

Процесс освоения дисциплины складывается из лекционных и практических занятий, а также самостоятельной работы обучающихся. К формам самостоятельной работы относятся подготовка к практическим занятиям, подготовка доклада по определенной теме, подготовка к тестированию и пр.

Практическое занятие подразумевает решение типовых задач, разбор определенных ситуаций. В занятии участвует вся группа, поэтому задание распределяется на весь коллектив. При подготовке к практическим занятиям следует активно пользоваться справочной (энциклопедиями, словарями и пр.) и научной литературой, периодическими изданиями.

Подготовка доклада по теме, определяемой преподавателем, может сопровождаться презентацией, выполненной при помощи программы Microsoft PowerPoint. Подготовка доклада-презентации позволяет обучающемуся основательно изучить интересующий его вопрос, изложить материал в компактном и доступном виде, приобрести навыки устной речи и научного обоснования изучаемой проблемы. При подготовке доклада необходимо определить цель и сформулировать задачи исследования. В конце доклада-презентации требуется сделать вывод. Доклады-презентации могут зачитываться и обсуждаться на практических (семинарских) занятиях, студенческих научных конференциях.

Подготовка к тестам контроля знаний требует от обучающихся тщательного изучения материала по теме или блоку.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов, рекомендации по написанию курсовых работ размещены в электронной образовательной среде <http://edu.alt.ranepa.ru>.

## **6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине**

Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): устный опрос по билетам (с использованием технологий дистанционного обучения). Билет предполагает два теоретических вопроса.

### **Типовые оценочные материалы по разделу 1-2 Типовые вопросы для опроса**

1. Нормативно-правовая база организации предоставления государственных и муниципальных услуг
2. Модель реализации государственных и муниципальных услуг в системе управления территорией
3. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.
4. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги
5. Простые и сложные государственные и муниципальные услуги.
6. Специфика фиктивных и избыточных государственных услуг. Особенность дублирующих государственных и муниципальных услуг.
7. Проблемы разработки стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг в современной России.

#### **Типовые темы докладов-презентаций**

1. Основные критерии для классификации государственных и муниципальных услуг.
2. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.
3. Нормативное регулирование разработки регламентов государственных услуг
4. Приоритетные направления МФЦ: «принцип одного окна».

#### **Типовые вопросы для опроса 3-4**

1. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги.
2. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.
3. Критерии качества и комфортности государственных и муниципальных услуг.
4. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.
5. Понятие и направления реализации мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.
6. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.
7. Сущность и специфика модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.
8. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг.

#### **Типовые темы докладов-презентаций**

1. Сущность и специфика модели мониторинга государственных и муниципальных услуг
2. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.

3. Современные требования к организации государственных и муниципальных услуг
4. Организация оказания услуг в электронной форме: принципы, формы, проблемы

### **Типовые вопросы для экзамена**

1. Государственные и муниципальные услуги: сущность, принципы предоставления.
2. Нормативно-правовая база организации предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные
4. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.
5. Специфика социальных услуг в системе государственных и муниципальных услуг.
6. Модель реализации государственных и муниципальных услуг в системе управления территорией.
7. Основные критерии для классификации государственных и муниципальных услуг.
8. Сравнительная характеристика публичных и административных услуг. Простые и сложные государственные и муниципальные услуги.
9. Классификация услуг по критерию доступности.
10. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.
11. Административные регламенты и стандарты в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания.
12. Структура стандартизации государственных (муниципальных) услуг.
13. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели, задачи деятельности.
14. Функции, права и обязанности многофункционального центра.
15. Приоритетные направления МФЦ: «принцип одного окна».
16. Информация в системе государственного и муниципального управления и оказания услуг.
17. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги.
18. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.
19. Критерии качества и комфортности государственных и муниципальных услуг.
20. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.
21. Понятие и направления реализации мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.

22. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.

23. Сущность и специфика модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.

24. Универсальная электронная карта: сущность и назначение. Визуальные (незащищенные) сведения электронной карты.

25. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

26. Деятельность уполномоченных организаций предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием универсальной электронной карты.

27. Сущность феноменов «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга».

28. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

29. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.

30. Признаки публичных услуг.

31. Сравнительная характеристика публичных и административных услуг.

32. Специфика фиктивных и избыточных государственных услуг.

33. Классификация услуг по критерию доступности.

34. Административные регламенты и стандарты в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания.

35. Проблемы разработки стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг в современной России.

36. Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных услуг.

37. Достоинства и недостатки первичной и вторичной информации.

38. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных (муниципальных) услуг.

39. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг.

40. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.

### Шкала оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно, в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность. Ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии. Могут быть допущены отдельные недочеты в определении понятий, исправленные обучающимися самостоятельно в процессе ответа.

	Выполнение практического задания показывает знание управленческой ситуации и умение применить правильный научный и методический подход и инструментарий для решения задачи, разрабатывать управленческие решения
хорошо	<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологии. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные обучающимся с помощью экзаменатора.</p> <p>Выполнение практического задания показывает способность обучающегося определять основные приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения.</p>
удовлетворительно	<p>Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции.</p> <p>Выполнение практического задания показывает, что компетенции сформированы на начальном уровне.</p>
неудовлетворительно	<p>Оценка выставляется в одном из случаев:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ответ представляют собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросам. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Отсутствуют конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, современная терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося.</li> <li>2. Практическое задание не выполнено.</li> <li>3. Ответ на вопрос полностью отсутствует.</li> <li>3. Отказ от ответа</li> </ol>

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Нормативно-правовые документы

1. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 №145-ФЗ (ред. от 26.02.2024)
2. Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
3. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 №1376 (ред. от 28.12.2022) «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»
4. Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 №861 (ред. от 01.09.2023) «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (вместе с «Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Правилами ведения федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Положением о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», «Требованиями к региональным

порталам государственных и муниципальных услуг (функций)», «Положением о федеральной государственной информационной системе «Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)»)

## **7.2 Основная литература**

1. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие : [16+] / С. В. Вобленко, Н. А. Вобленко. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 220 с. : табл., ил., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600486>. – ISBN 978-5-4499-1623-5. – DOI 10.23681/600486. – Текст : электронный.
2. Управление государственной и муниципальной закупочной деятельностью : учебник для вузов / Г. М. Кадырова, С. Г. Еремин, А. И. Галкин ; под редакцией С. Е. Прокофьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15790-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509730>.

## **7.3 Дополнительная литература**

1. Еланцева, О.П. Автоматизация оказания государственных услуг : учебное пособие : [16+] / О.П. Еланцева ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 460 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572207>
2. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан / В. Н. Южаков, В. Э. Бойков, А. Н. Покида, Е. И. Добролюбова. — Москва : Дело РАНХиГС, 2014. — 336 с. — ISBN 978-5-7749-0999-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/74841>
3. Зуденкова, С.А. Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ : монография / Зуденкова С.А. — Москва : Русайнс, 2020. — 139 с. — ISBN 978-5-4365-5958-2. — URL: <https://book.ru/book/939562>
4. Киселева, А.М. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие : [16+] / А.М. Киселева ; Омский государственный университет им. Ф. М. Достоевского. – Омск : Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2018. – 224 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562963>

## **7.4 Интернет-ресурсы**

1. Федеральный образовательный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>
2. Университетская библиотека Онлайн <http://www.biblioclub.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
4. Электронное издательство ЮРАЙТ <https://urait.ru/>
5. Электронно-библиотечная система ООО «Ай Пи Эр Медиа» (ЭБС «IPRbooks») <http://www.iprbookshop.ru/>
6. Портал государственных и муниципальных услуг <https://www.gosuslugi.ru/>

## **7.5 Справочные системы**

- Портал государственных и муниципальных услуг <https://www.gosuslugi.ru/>

## 7.6 Иные источники

1. Моттаева, А. Б. Управление государственной и муниципальной собственностью : учебно-методическое пособие / А. Б. Моттаева, Ас. Б. Моттаева, Д. А. Максимова. — Москва : МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ, 2019. — 36 с. — ISBN 978-5-7264-1938-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/95537.html>

2. Савельев, И. И. Государственные и муниципальные услуги. Анализ и методика оценки качества [Текст] : монография / Савельев И.И. - М. : КНОРУС, 2018. - 136 с.

## 8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Для обеспечения учебного процесса по дисциплине «Государственные и муниципальные услуги» филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий *лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации, итоговой аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.* Все аудитории оснащены видеопроекционным оборудованием для проведения презентаций, а также средствами звуковоспроизведения; помещения для занятий укомплектованы необходимой мебелью.

Филиал располагает компьютерными классами с комплектом лицензионного программного обеспечения MicrosoftOffice, «Консультант-Плюс»; операционной системой семейства MicrosoftWindows; пакетом офисных программ MicrosoftOffice; справочной правовой системой «Консультант Плюс»; электронным периодическим справочником «Система ГАРАНТ»); электронно-библиотечными системами; автоматизированной информационно-библиотечной системой Алтайского филиала РАНХиГС.

В филиале создана электронная информационно-образовательная среда, обеспечен доступ к системе онлайн обучения «Moodle».

Библиотека располагает рабочими местами для студентов/слушателей, оснащенными компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет: электронный зал для самостоятельной работы, электронный зал для научно-исследовательской работы.

В филиале имеются специальные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование: видеопроектор, экран/телевизор, компьютер с комплектом лицензионного ПО, доступ к сети «Интернет»): лингафонные кабинеты, лаборатория для занятий по криминалистике, учебный зал судебных заседаний, аудитории для групповой работы, для проведения тренингов и т.д.

библиотека располагает рабочими местами с доступом к электронным библиотечным системам и сети интернет. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием и лицензионным программным обеспечением.

Реализация дисциплины с применением ЭО и(или) ДОТ осуществляется в рамках СДО MOODLE на открытой платформе Алтайского филиала РАХиГС.