

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Орский гуманитарно-технологический институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Оренбургский государственный университет»  
(Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ)

Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора  
по учебно-методической  
работе  Н.И. Тришкина  
«27» сентября 2017 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

*«Б.1.В.ДВ.13.1 Организация предоставления муниципальных услуг»*

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления подготовки)

Муниципальное управление

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная, заочная

Год начала реализации программы (набора)

2018

г. Орск 2017

308710

**Рабочая программа дисциплины «Б.1.В.ДВ.13.1 Организация предоставления муниципальных услуг» /сост.А.К. Кайдашова - Орск: Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ, 2017**

Рабочая программа предназначена студентам очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

© Кайдашова А.К., 2017  
© Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ, 2017

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель** освоения дисциплины: выработка компетенций, ориентированных на актуализацию и формирование теоретических и практических знаний по вопросам оптимизации предоставления муниципальных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий.

### **Задачи:**

- изучение и оптимизация деятельности органов управления регионом при предоставлении государственных и муниципальных услуг и осуществлении государственных и муниципальных функций;
- определение методических подходов к разработке, организации деятельности по стандартизации и регламентации государственных и муниципальных функций;
- формирование условий перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Нормативное регулирование организации предоставления услуг в электронном виде.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.25 Основы местного хозяйства*

Постреквизиты дисциплины: *Б.2.В.П.2 Преддипломная практика*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p><b><u>Знать:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– положения законов и иных нормативных правовых актов в области оказания государственных и муниципальных услуг;</li><li>– систему межведомственного взаимодействия по оказанию государственных и муниципальных услуг.</li></ul> <p><b><u>Уметь:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– оценивать регулирующее воздействие нормативных правовых актов;</li><li>– формировать запросы в многофункциональных центрах.</li></ul> <p><b><u>Владеть:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– навыками работы сотрудника многофункционального центра;</li><li>– навыками выявления избыточности и недостаточности запрашиваемых документов при оказании государственных и муниципальных услуг.</li></ul>	ПК-24 владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

а) очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>34,25</b>	<b>34,25</b>
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>73,75</b>	<b>73,75</b>
- самостоятельное изучение разделов:	<b>20</b>	<b>20</b>
Реестры государственных и муниципальных услуг.	4	4
Структура администрации г. Орска и Оренбургской области.	4	4
Порталы муниципальных услуг.	4	4
Региональный опыт создания порталов государственных и муниципальных услуг.	4	4
Проблемы единой системы порталов государственных и муниципальных услуг Российской Федерации.		
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	25,75	25,75
- подготовка к практическим занятиям;	24	24
- подготовка к рубежному контролю и т.п.)	4	4
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Муниципальные функции и услуги. Оптимизация состава функций	26	4	4	-	18
2	Нормативное регулирование организации предоставления услуг в электронном виде	30	6	4	-	20
3	Функциональный анализ государственных и муниципальных полномочий	26	4	4	-	18
4	Переход на предоставление муниципальных услуг в электронном виде	26	4	4	-	18
	Итого:	108	18	16	-	74
	Всего:	108	18	16	-	74

б) заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>12,25</b>	<b>12,25</b>
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>95,75</b>	<b>95,75</b>
- выполнение индивидуального творческого задания;	26,75	26,75

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
- самостоятельное изучение разделов: <i>Реестры государственных и муниципальных услуг.</i>	<b>30</b>	<b>30</b>
<i>Структура администрации г. Орска и Оренбургской области.</i>	6	6
<i>Порталы муниципальных услуг.</i>	6	6
<i>Региональный опыт создания порталов государственных и муниципальных услуг.</i>	6	6
<i>Проблемы единой системы порталов государственных и муниципальных услуг Российской Федерации;</i>	6	6
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	30	30
- подготовка к практическим занятиям).	9	9
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Муниципальные функции и услуги. Оптимизация состава функций	23	1	2		20
2	Нормативное регулирование организации предоставления услуг в электронном виде	29	1	2		26
3	Функциональный анализ государственных и муниципальных полномочий	27	1	2		24
4	Переход на предоставление муниципальных услуг в электронном виде	29	1	2		26
	Итого:	108	4	8		96
	Всего:	108	4	8		96

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

### Раздел 1 Муниципальные функции и услуги. Оптимизация состава функций

Понятие услуги. Ее отличительные характеристики. Общая характеристика муниципальных услуг. Классификация муниципальных и государственных услуг оптимизация состава функций. Принципы оптимизации функций. Международные примеры оптимизации полномочий органов публичной власти. Понятие реинжиниринга муниципальных услуг. Алгоритм проведения реинжиниринга муниципальных услуг. Опыт реинжиниринга государственных услуг на федеральном уровне.

### Раздел 2 Нормативное регулирование организации предоставления услуг в электронном виде

ФЗ от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Связь вопросов местного значения, полномочий по их решению, муниципальных функций и услуг. Различные подходы к муниципальной услуге. Муниципальная услуга как вид публичных услуг. Цели и задачи субъектов, оказывающих публичные услуги.

### Раздел 3 Функциональный анализ государственных и муниципальных полномочий

Функциональный анализ полномочий (функций). Функциональный анализ как элемент структурно-функционального подхода. Функциональный анализ как инструмент реформирования. Инвен-

таризация функций федеральных органов исполнительной власти в рамках административной реформы.

#### **Раздел 4 Переход на предоставление муниципальных услуг в электронном виде**

МФЦ и его функции. Электронное правительство и административная реформа: понятия, основные элементы, взаимосвязь, состояние. Электронное правительство и административная реформа: понятия, основные элементы, взаимосвязь, состояние. Возможная архитектура (состав инструментов) электронного правительства. Нормативное регулирование организации предоставления услуг в электронном виде.

#### **4.3 Практические занятия (семинары)**

а) очная форма обучения

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2	1	Муниципальные функции и услуги. Оптимизация состава функций	4
3,4	2	Нормативное регулирование организации предоставления услуг в электронном виде	4
5,6	3	Функциональный анализ государственных и муниципальных полномочий	4
7,8	4	Переход на предоставление муниципальных услуг в электронном виде	4
		Итого:	16

б) заочная форма обучения

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Муниципальные функции и услуги. Оптимизация состава функций	2
2	2	Нормативное регулирование организации предоставления услуг в электронном виде	2
3	3	Функциональный анализ государственных и муниципальных полномочий	2
4	4	Переход на предоставление муниципальных услуг в электронном виде	2
		Итого:	8

### **5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

#### **5.1 Основная литература**

1. Государственная и муниципальная служба: учебник для бакалавров [Текст] / под ред. В.И. Петрова. М.: Юрайт, 2014. – 365 с.- ISBN 978-5-9916-3474-8;5 экз. Коэф. книгообесп. = 0,5 экз. на 1 студента

2. Омельченко, Н. А.Этика государственной и муниципальной службы [Текст] : учебник для бакалавров [Текст] / Н. А. Омельченко.-М.: Юрайт, 2014. - 408 с. - ISBN 978-5-9916-3499-1;5 экз. Коэф. книгообесп. = 0,5 экз. на 1 студента

3. Фадеев, В.И. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ: Монография / Под ред. В.И. Фадеева. - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 208 с. - ISBN 978-5-91768-698-1. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=537334>

4. Предпринимательство : учебник [Электронный ресурс] / М.Г. Лапуста. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 384 с. - ISBN 978-5-16-006602-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=774327>

## 5.2 Дополнительная литература

1. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан : научное издание [Электронный ресурс] / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ; науч. ред. В.Н. Южаков, Е.И. Добролюбова. - М. :Издательский дом «Дело», 2014. - 337 с. - ISBN 978-5-7749-0999-5 –Режим доступа: URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444313](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444313); Коэф. книгообесп. = 1 экз. на 1 студента

2. Подъяблонская, Л.М. Актуальные проблемы государственных и муниципальных финансов : учебник [Электронный ресурс] / Л.М. Подъяблонская, Е.П. Подъяблонская. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 303 с. - ISBN 978-5-238-02682 –Режим доступа: URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447088](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447088); Коэф. книгообесп. = 1 экз. на 1 студента

3. Удовлетворенность граждан качеством административных государственных и муниципальных услуг: результаты мониторинга 2014 года : научное издание : в 2 ч. [Электронный ресурс] / В.Н. Южаков, Е.И. Добролюбова, А.Н. Покида, Н.В. Зыбуновская ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ; науч. ред. В.А. Мау, В.Н. Южаков, Е.И. Добролюбова. - М. : Издательский дом «Дело», 2015. - Ч. 1. - 290 с. - ISBN 978-5-7749-1094-6 (общ.). - ISBN 978-5-7749-1095-3 (Ч. 1) –Режим доступа: URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442965](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442965); Коэф. книгообесп. = 1 экз. на 1 студента

4. Анзорова, С.П. Организация труда государственных и муниципальных служащих : учеб. пособие [Электронный ресурс] / С.П. Анзорова, С.Г. Федорчукова. — М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2017. — 160 с. - ISBN 978-5-98281-393-0. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=792668>

5. Беспалов, М.В. Особенности развития предпринимательской деятельности в условиях современной России: учеб. пособие [Электронный ресурс] / М.В. Беспалов.- М.: ИНФРА-М, 2017.— 232 с. - ISBN 978-5-16-009840-1. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=636219>

## 5.3 Периодические издания

## 5.4 Интернет-ресурсы

### 5.4.1. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Библиотека Гумер - <https://www.gumer.info/>
2. ГАРАНТ – <http://www.garant.ru/>
3. КонсультантПлюс – <http://www.consultant.ru/>

### 5.4.2. Тематические профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Библиотека управления – <https://www.cfin.ru/>
2. Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент. – <http://ecsocman.hse.ru/>
3. Единое окно доступа к информационным ресурсам. Государственное и муниципальное управление – [http://window.edu.ru/catalog/?p\\_rubr=2.2.76.1](http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.76.1)
4. Наука права – <https://naukaprava.ru/>

### 5.4.3. Электронные библиотечные системы

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <http://www.biblioclub.ru/>
2. ЭБС Znanium.com – <https://znanium.com/>

#### 5.4.4. Дополнительные Интернет-ресурсы

1. <https://www.gosuslugi.ru> – официальный интернет-портал государственных услуг
2. <http://orsk-adm.ru> – официальный портал Администрации города Орска
3. <http://www.orenburg-gov.ru> – официальный портал Правительства Оренбургской области
4. <http://www.orenmfc.ru> – официальный сайт МФЦ г. Оренбурга
5. <http://мфц-орск.рф> - официальный сайт МФЦ г. Орска
6. <http://base.garant.ru>- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

#### 5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

Тип программного обеспечения	Наименование	Схема лицензирования, режим доступа
Операционная система	Microsoft Windows	Подписка Enrollment for Education Solutions (EES) по государственному контракту: ➤ № 2К/17 от 02.06.2017 г.;
Офисный пакет	Microsoft Office	
Интернет-браузер	Internet Explorer	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
	Opera	Бесплатное ПО, <a href="http://www.opera.com/ru/terms">http://www.opera.com/ru/terms</a>
	Mozilla Firefox	Свободное ПО, <a href="https://www.mozilla.org/en-US/foundation/licensing/">https://www.mozilla.org/en-US/foundation/licensing/</a>
	Google Chrome	Бесплатное ПО, <a href="http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/">http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/</a>
Мультимедийный плеер	Windows Media Player	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
Просмотр и печать файлов в формате PDF	Adobe Reader	Бесплатное ПО, <a href="http://www.adobe.com/ru/legal/terms.html">http://www.adobe.com/ru/legal/terms.html</a>
Информационно-правовая система	ГАРАНТ	Комплект для образовательных учреждений по договору: ➤ № 2117/2-20/17 от 01.01.2017 г.; сетевой доступ
	Консультант Плюс	Комплект для образовательных учреждений по договору № 337/12 от 04.10.2012 г., сетевой доступ
Программа для оптического распознавания символов	ABBYY FineReader	Лицензионный сертификат от 14.12.2009 г., лицензия на рабочее место

#### 6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети «Интернет», и обеспечением доступа в электронную информационно-



образовательную среду Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ (ауд. № 1-318, № 2-311, № 4-307).

Наименование помещения	Материальное-техническое обеспечение
Учебные аудитории: - для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, - для групповых и индивидуальных консультаций; - для текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная мебель, классная доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран, ноутбук с выходом в сеть «Интернет»)
Помещение для самостоятельной работы обучающихся, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)	Учебная мебель, компьютеры (3) с выходом в сеть «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ, программное обеспечение

Для проведения занятий лекционного типа используются следующие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядные пособия:

- презентации к курсу лекций.

**ЛИСТ**  
**согласования рабочей программы**

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
код и наименование

Профиль: Муниципальное управление

Дисциплина: Б.1.В.ДВ.13.1 Организация предоставления муниципальных услуг

Форма обучения: очная, заочная  
(очная, очно-заочная, заочная)

Год набора 2018

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры  
Кафедра менеджмента  
наименование кафедры

протокол № 1 от "28" августа 2017 г.

Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой  
Кафедра менеджмента Л.В. Пасечникова  
наименование кафедры      подпись      расшифровка подписи

Исполнители:  
доцент кафедры менеджмента А.К. Кайдашова  
должность      подпись      расшифровка подписи

**СОГЛАСОВАНО:**

Председатель методической комиссии по направлению подготовки  
38.03.04 Государственное и муниципальное управление Л.В. Пасечникова  
код наименование      личная подпись      расшифровка подписи

Заведующий библиотекой И.К. Тихонова  
личная подпись      расшифровка подписи

Начальник ИКЦ М.В. Сапрыкин  
личная подпись      расшифровка подписи

Рабочая программа зарегистрирована в ИКЦ 38.03.04. МУ 41/09.2017  
Начальник ИКЦ М.В. Сапрыкин  
личная подпись      расшифровка подписи