Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
д.юр.н., доц. Васильева Н.В.

_____

26.06.2023г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.Э.1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль): Государственная и муниципальная служба
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очно-заочная

Курс	4
Семестр	41
Лекции (час)	28
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	80
Курсовая работа (час)	
Всего часов	108
Зачет (семестр)	
Экзамен (семестр)	41

Иркутск 2023

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Автор Н.С. Девятова

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры государственного управления и управления человеческими ресурсами

Заведующий кафедрой Б.Ж. Тагаров

Дата актуализации рабочей программы: 28.06.2024

1. Цели изучения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» являются:

- изучение теоретических основ и методов организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- знакомство с практическими аспектами процесса регламентации и стандартизации деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг;
- сформировать некоторые практические умения и навыки будущего специалиста в сфере государственного и муниципального управления.

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

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ПК-5	Способен использовать экономические знания в сфере публичного управления, критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений, обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ПК-5 Способен использовать экономические знания в сфере публичного управления, критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений, обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий	З. Знать подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты, применяемые при разработке и оценке управленческих решений в сфере публичного управления У. Уметь применять подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты в процессе разработки и оценки управленческих решений в сфере публичного управления с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий Н. Владеть навыками экономического обоснования предложений по принятию управленческих решений с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Элективная дисциплина.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Принятие и исполнение государственных решений"

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с

преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед.,108 часов.

Вид учебной работы	Количество часов
Контактная(аудиторная) работа	
Лекции	28
Практические (сем, лаб.) занятия	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	80
Всего часов	108

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семе-стр	Лек-ции	Семинар Лаборат. Практич.	Само-стоят. раб.	В интера-ктивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению	41	2	0	8		Контрольная работа тема 1
2	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	41	2	0	8		Контрольная работа тема 2. Самостоятельная работа по теме 2
3	Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.	41	4	0	8		Самостоятельная работа по теме 3
4	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	41	6	0	8		Самостоятельная работа по теме 4. Устный опрос по теме 4
5	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	41	2	0	8		Самостоятельная работа по теме 5
6	Система показателей оценки качества и доступности	41	4	0	10		

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семе-стр	Лек-ции	Семинар Лаборат. Практич.	Само-стоят. раб.	В интера-ктивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	государственных и муниципальных услуг						
7	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	41	4	0	10		Самостоятельная работа по теме 9
8	Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами публичной власти	41	4	0	10		Самостоятельная работа по теме 7. Самостоятельная работа по теме 10
13	Порядок разработки стандартов качества оказания государственных (муниципальных) услуг государственными (муниципальными) учреждениями	41	0	0	10		
	ИТОГО		28		80		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению	Проблема дефиниций «услуга» / «функция» / «работа». Теория общественных благ. Управленческий подход. Государственные (муниципальные) услуги и функции: понятие, классификация, право. Особенности организации предоставления услуг в соответствии с 210-ФЗ и 83-ФЗ. Субъекты и объекты предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.
2	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	Цели, задачи и направления административной реформы. Общесистемные меры снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг. Оптимизация осуществления функций органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. Внедрение клиентоориентированного подхода в систему отношений «заявитель – власть». Промежуточные итоги административной реформы. Основные методы и технологии проведения административной реформы.
3	Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции.	Методика функционального анализа полномочий органа власти. Реестр полномочий. Реестр функций. Реестр услуг: понятие, виды, состав, назначение, практика формирования. Необходимые и обязательные услуги. Услуги, оказываемые в

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
	Формирование реестров услуг.	электронном виде.
4	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	Административный регламент: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги. Процессий подход к разработке административных процедур. Регламентация процессов межведомственного взаимодействия. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.
5	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	Понятие и цели межведомственного информационного взаимодействия. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия: понятие, требования к оформлению, сроки предоставления. Участники межведомственного взаимодействия. Система электронного межведомственного взаимодействия. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
6	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Методика исследования и анализа качества исполнения государственных и муниципальных функций и услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.
7	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	Понятие и направления мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг. Совершенствование системы информирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.
8	Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами публичной власти	Цели и основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами публичной власти. Формула оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами публичной власти. Использование процессного подхода в оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг. Методы в оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1…З.n, У.1…У.n, Н.1…Н.n)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению	ПК-5	З.Знать подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты, применяемые при разработке и оценке управленческих решений в сфере публичного управления	Контрольная работа тема 1	5 баллов за верные ответы (5)
2	2. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	ПК-5	З.Знать подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты, применяемые при разработке и оценке управленческих решений в сфере публичного управления	Контрольная работа тема 2	5 баллов за верный ответ (5)
3		ПК-5	З.Знать подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты, применяемые при разработке и оценке управленческих решений в сфере публичного управления У.Уметь применять подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты в процессе разработки и оценки управленческих решений в сфере публичного управления с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-	Самостоятельная работа по теме 2	соответствие требованиям структуры работы и качество проработки материала – 10 балла, ответ на дополнительные вопросы – 5 балл. (15)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1…З.n, У.1…У.n, Н.1…Н.n)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			экономических последствий Н.Владеть навыками экономического обоснования предложений по принятию управленческих решений с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий		
4	3. Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.	ПК-5	З.Знать подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты, применяемые при разработке и оценке управленческих решений в сфере публичного управления У.Уметь применять подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты в процессе разработки и оценки управленческих решений в сфере публичного управления с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий Н.Владеть навыками экономического обоснования предложений по принятию управленческих решений с учетом	Самостоятельная работа по теме 3	Выполненное задание в соответствии с требованиями - 10 баллов (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1…З.n, У.1…У.n, Н.1…Н.n)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий		
5	4. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	ПК-5	З.Знать подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты, применяемые при разработке и оценке управленческих решений в сфере публичного управления У.Уметь применять подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты в процессе разработки и оценки управленческих решений в сфере публичного управления с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий Н.Владеть навыками экономического обоснования предложений по принятию управленческих решений с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий	Самостоятельная работа по теме 4	соответствие требованиям структуры работы и качество проработки материала – 10 баллов, ответ на дополнительные вопросы – 5 балла. (15)
6		ПК-5	З.Знать подходы и концепции	Устный опрос по теме 4	5 баллов за верный ответ (5)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1…З.n, У.1…У.n, Н.1…Н.n)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			экономической науки, методы и инструменты, применяемые при разработке и оценке управленческих решений в сфере публичного управления		
7	5. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	ПК-5	З.Знать подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты, применяемые при разработке и оценке управленческих решений в сфере публичного управления У.Уметь применять подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты в процессе разработки и оценки управленческих решений в сфере публичного управления с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий Н.Владеть навыками экономического обоснования предложений по принятию управленческих решений с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий	Самостоятельная работа по теме 5	Задание, выполненное в соответствии с требованиями - 10 баллов (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1…З.n, У.1…У.n, Н.1…Н.n)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
8	8. Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами публичной власти	ПК-5	З.Знать подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты, применяемые при разработке и оценке управленческих решений в сфере публичного управления У.Уметь применять подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты в процессе разработки и оценки управленческих решений в сфере публичного управления с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий Н.Владеть навыками экономического обоснования предложений по принятию управленческих решений с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий	Самостоятельная работа по теме 7	верно выполненное задание - 10 баллов (10)
9		ПК-5	З.Знать подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты, применяемые при разработке и оценке управленческих решений в сфере	Самостоятельная работа по теме 10	Критерии оценивания: соответствие требованиям структуры работы и качество проработки материала – 10

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1…З.n, У.1…У.n, Н.1…Н.n)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			публичного управления У.Уметь применять подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты в процессе разработки и оценки управленческих решений в сфере публичного управления с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий Н.Владеть навыками экономического обоснования предложений по принятию управленческих решений с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий		баллов, качество презентации – 10 баллов, ответ на дополнительные вопросы – 5 балла. (25)
				Итого	**100**

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 41.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: верный ответ - 40 баллов.

Компетенция: ПК-5 Способен использовать экономические знания в сфере публичного управления, критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений, обосновывать предложения по их совершенствованию с

учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий

Знание: Знать подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты, применяемые при разработке и оценке управленческих решений в сфере публичного управления

1. Досудебный порядок обжалования: предмет, сроки, результаты.
2. Значение и содержание государственного (муниципального) задания.
3. Как описать административную процедуру?
4. Какие документы входят в перечень, предоставляемых лично заявителем?
5. Какие основные сведения содержат реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг?
6. Каковы общие требования к разработке проекта административного регламента?
7. Каковы основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг?
8. Каковы основные требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг?
9. Каковы основные требования к стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг?
10. Каковы основные требования к структуре административного регламента?
11. Кто может осуществлять независимую экспертизу проекта административного регламента?
12. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие, участники, формы, принципы и требования к реализации.
13. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
14. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.
15. Основные направления административной реформы в России?
16. Основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
17. Основные подходы к определению государственной услуги.
18. Основные права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг.
19. Основные требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы организации предоставления электронных услуг.
20. Особенности предоставление государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры.
21. Особенности финансирования государственных и муниципальных учреждений
22. Перечень социально-значимых услуг: состав, целевое предназначение, порядок разработки.
23. Порядок формирования реестров государственных и муниципальных услуг.
24. Типы учреждений. Особенности их организационно-правового статуса.
25. Требования к показателям оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.
26. Цели, объект и субъекты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг
27. Что понимается под государственной услугой?
28. Что понимается под муниципальной услугой?
29. Что такое «административный регламент»?
30. Что такое «функция» органа власти?
31. Что такое подуслуга?
32. Что является предметом независимой экспертизы проекта административного регламента?

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: верный ответ - 30 баллов.

Компетенция: ПК-5 Способен использовать экономические знания в сфере публичного управления, критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений, обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий
Умение: Уметь применять подходы и концепции экономической науки, методы и инструменты в процессе разработки и оценки управленческих решений в сфере публичного управления с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий
Задача № 1. Задание на определение состава документов необходимых для оказания государственных/муниципальных услуг

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: верный ответ - 30 баллов.

Компетенция: ПК-5 Способен использовать экономические знания в сфере публичного управления, критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений, обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий
Навык: Владеть навыками экономического обоснования предложений по принятию управленческих решений с учетом критериев социально-экономической эффективности и возможных социально-экономических последствий
Задание № 1. Задании на выбор организационной-формы для организации предоставления услуг

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «БГУ»)

Направление - 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль - Государственная и муниципальная служба
Кафедра государственного управления и управления человеческими ресурсами
Дисциплина - Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Задание на определение состава документов необходимых для оказания государственных/муниципальных услуг (30 баллов).

3. Задании на выбор организационной-формы для организации предоставления услуг (30 баллов).

Составитель _____ Н.С. Девятова

Заведующий кафедрой _____ Б.Ж. Тагаров

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Атаманчук Г. В. Теория государственного управления. учеб. [для вузов]. 2-е изд., стер./ Г. В. Атаманчук.- М.: ОМЕГА-Л, 2011.-525 с.
2. Государственные и муниципальные услуги. Часть I [Электронный ресурс] : методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан / . — Электрон. текстовые данные. — М. : Дело, 2012. — 185 с. — 978-5-7749-0775-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/50977.html
3. Государственные и муниципальные услуги. Часть II [Электронный ресурс] : методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан / . — Электрон. текстовые данные. — М. : Дело, 2012. — 491 с. — 978-5-7749-0775-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/50978.html
4. Коваленко С.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.В. Коваленко, А.И. Киричек, Л.А. Сазонова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 109 с. — 978-5-4486-0175-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72465.html
5. Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" http://ivo.garant.ru/#/document/12185976/paragraph/744:1
6. Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ [Электронный ресурс]. - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/

б) дополнительная литература:

1. Николаев М. Е. Вопросы реализации Федерального закона 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". [сб. ст.]/ отв. ред. М. Е. Николаев.- М.: Ленанд, 2011.-300 с.
2. Жигалов Д. В. Дмитрий Владимирович, Коваленко Е. А. Елена Алексеевна Оценка полной стоимости государственных и муниципальных услуг: методология, практический опыт и прикладной инструментарий/ Жигалов Д. В., Коваленко Е. А.- М.: Фонд "Ин-т экономики города", 2008.-81 с.
3. Перцов Л. В. Разработка и применение стандартов качества государственных (муниципальных) услуг (работ)/ Л. В. Перцов.- М.: Фонд "Ин-т экономики города", 2011.-18 с.
4. Гребенникова А.А. Технологии государственного и муниципального управления [Электронный ресурс] : словарь-справочник / А.А. Гребенникова, С.Ю. Зюзин. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 90 с. — 978-5-4487-0055-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/67838.html
5. Гребенникова А.А. Участие населения в организации предоставления муниципальных услуг [Электронный ресурс] : коллективная монография / А.А. Гребенникова, С.Ю. Зюзин, М.А. Подсумков. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское

образование, 2017. — 142 с. — 978-5-4487-0056-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/67839.html
6. Кайль Я. О необходимости стандартизации (регламентации) государственных (муниципальных) услуг //Власть, 2011, июль, с. 126-130. ?электронный ресурс?– Режим доступа: http://www.isras.ru/vlast_2011_07.html
7. Паршин М.В. Качество государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : на пути к сервисному государству / М.В. Паршин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Статут, 2013. — 272 с. — 978-5-8354-0926-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/49118.html
8. Скрипкин Г.Ф. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция» и «Государственное и муниципальное управление» / Г.Ф. Скрипкин. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 128 с. — 978-5-238-01558-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/71091.html
9. Стахов А.И. Административные регламенты органов исполнительной власти. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.И. Стахов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России), 2011. — 111 с. — 978-5-89172-280-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/41170.html
10. Федеральный закон "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" от 06.10.2003 N 131-ФЗ (действующая редакция, 2016) http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=210059&rnd=242442.184516876&from=209868-0#0

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

– Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: http://bgu.ru/, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет

– Сайт Министерства экономического развития РФ, адрес доступа: http://economy.gov.ru/minec/main/. доступ неограниченный

– Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент», адрес доступа: http://www.ecsocman.edu.ru. доступ неограниченный

– ЭБС BOOK.ru - электронно-библиотечная система от правообладателя, адрес доступа: http://www.book.ru/. доступ неограниченный

– Электронная библиотека книг, адрес доступа: http://aldebaran.ru/. доступ неограниченный

– Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: https://www.iprbookshop.ru. доступ неограниченный

– Электронный журнал "Регион: экономика и социология", адрес доступа: http://www.recis.ru. доступ неограниченный

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в сфере управления.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее

практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

• текущие консультации;

• прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);

• выполнение курсовых работ в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ в часы, предусмотренные учебным планом) и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

• формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

• самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;

• написание рефератов, докладов;

• подготовка к семинарам и лабораторным работам;

• выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

– КонсультантПлюс: Сводное региональное законодательство,

– КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,

– MS Office,

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

В учебном процессе используется следующее оборудование:

– Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,

– Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,

– Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий