Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра государственного и муниципального управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.6 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(код и наименование направления подготовки)

Государственная и муниципальная служба
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины *«Б1.Д.В.6 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе»* рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра государственного и муниципального управления
наименование кафедры

протокол № 23 от "16" 03 2026г.

Заведующий кафедрой
Кафедра государственного и муниципального управления М.А. Троянская
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:

доцент Селиверстова Н.И.
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление М.А. Троянская
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись С.А. Бикмиширова
расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству института Менеджмента, экономики и предпринимательства
личная подпись Ю.В.Рожкова
расшифровка подписи

№ регистрации _____

© Селиверстова Н.И., 2026
© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

формирование оптимального объема теоретических и правовых знаний, позволяющего аргументировано принимать решения при осуществлении профессиональной деятельности в сфере предоставления государственных услуг.

Задачи:

– формирование представления о месте и роли государственных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;

– формирование навыков принятия правомерных решений в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных услуг;

– формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных услуг;

– формирование навыков решения задач по повышению качества и доступности государственных услуг.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.28 Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении, Б1.Д.В.3 Документоведение и документооборот в государственном и муниципальном управлении, Б1.Д.В.13 Анализ и оценка деятельности органов власти, Б1.Д.В.16 Управление человеческими ресурсами, Б2.П.В.П.1 Проектно-технологическая практика*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.29 Стратегическое управление социально-экономическим развитием государства, Б1.Д.В.22 Проектирование в государственном и муниципальном управлении*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-11 Владеет технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	ПК*-11-В-1 Применяет технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам ПК*-11-В-2 Владеет технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам ПК*-11-В-3 Эффективно использует технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	**Знать:** технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам **Уметь:** использовать технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам **Владеть:** навыками эффективного использования технологий, приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**53,25**	**53,25**
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю* *- изучение разделов курса в системе электронного обучения*	**90,75**	**90,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	25	4	6		15
2.	Предоставление государственных услуг в электронной форме	25	4	4		17
3.	Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в Оренбургской области	25	4	6		15
4.	Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг в Оренбургской области	23	2	6		15
5.	Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих	23	2	6		15
6.	Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу	23	2	6		15
	Итого:	144	18	34		92
	Всего:	144	18	34		92

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ

Теория и международный опыт построения «электронного правительства». Программы модернизации государственного управления, причины их возникновения, основные задачи. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации.

Понятие «государственная услуга» и ее становление в России. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения. Соблюдение прав граждан на

конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг: Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с принятием ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 227-ФЗ.

Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг

Раздел 2. Предоставление государственных услуг в электронной форме

Специфика электронных государственных услуг и их применение. Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»: порядок использования при оказании государственных услуг. Применение классификаторов информации, необходимой для предоставления государственной услуги. Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)»: порядок оказания государственных услуг органами власти и организациями. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных услуг. Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Принципы использования электронной подписи. Получение и использование электронной цифровой подписи (электронной подписи).

Раздел 3. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в Оренбургской области

Постановление Правительства Оренбургской области от 25 января 2016 года N 37-п Об информационной системе оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области.

Постановление Правительства Оренбургской области от 30.11.2011 № 1309-п (с изм. от 14.06.2012 № 465-п, от 20.08.2012 № 687-п, от 28.08.2012 № 715-п) «Об утверждении перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении органов исполнительной власти Оренбургской области государственными учреждениями Оренбургской области в качестве основных видов деятельности».

Постановление Правительства Оренбургской области от 25.01.2012 № 42-п «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Оренбургской области и оказываются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и об утверждении порядка определения размера платы за их оказание».

Постановление Правительства Оренбургской области от 09.07.2012 № 593-п «Об утверждении концепции по информированию населения Оренбургской области о положениях Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Порядок разработки административных регламентов предоставления государственных услуг в Оренбургской области. Порядок контроля исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг. Порядок формирования и ведения Реестра государственных и муниципальных услуг. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг. Особенности организации межведомственного информационного взаимодействия: городской и федеральный уровни.

Раздел 4. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг в Оренбургской области

Предпосылки создания МФЦ. Зарубежные аналоги МФЦ. Создание центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна» на территории региона.

Совершенствование законодательства в сфере предоставления государственных услуг. Новый подход к организации предоставления государственных услуг в МФЦ: услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.

Современное состояние развития сети МФЦ в регионе: переход на экстерриториальный принцип предоставления государственных услуг; переход на эксведомственный принцип предоставления государственных услуг; переход к предоставлению услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход); создание МФЦ для обслуживания юридических лиц. Информирование населения о деятельности МФЦ и организация обратной связи.

Раздел 5. Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих

Повышение эффективности работы бюрократических организаций. Клиентоориентированность как основа управления на государственной службе. Основная целевая установка клиентоориентированного поведения: «житель – наш клиент».

Клиентоориентированность поведения: сущность, составляющие и проявления в поведении. Значение клиентоориентированности для первоклассного сервиса. МФЦ как учреждение по оказанию первоклассных государственных услуг.

Раздел 6. Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу

Цели, задачи и принципы проведения мониторинг качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек. Задачи мониторинга. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг. Выявление основных актуальных проблем предоставления услуги. Предложения по повышению качества услуг.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2,3	1.	Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	6
4,5	2.	Предоставление государственных услуг в электронной форме	4
6,7,8	3.	Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в Оренбургской области	6
9,10,11	4.	Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг в Оренбургской области	6
12,13,14	5.	Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих	6
15,16,17	6.	Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу	6
		Итого:	34

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Банных, Г. А. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг : учебное пособие / Г. А. Банных, С. Н. Костина, Л. И. Воронина ; под общ. ред. С. Н. Костиной ; Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б. Н. Ельцина. – Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2019. – 127 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697284

2. Селиверстова, Н.И. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе [Электронный ресурс] : учебное пособие для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление / Н. И. Селиверстова; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон. дан. - Оренбург : ОГУ, 2021. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с этикетки диска. - Систем. требования: Intel Core или аналогич.; Microsoft Windows 7, 8, 10 ; 512 Мб ; монитор, поддерживающий режим 1024x768 ; мышь или аналогич. устройство.. - Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/143289_20210602.pdf

5.2 Дополнительная литература

1. Добролюбова Е. И. Нормирование численности государственных гражданских служащих в сфере осуществления контроля (надзора) и предоставления государственных услуг: Монография / Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Александров О.В. - М.:ИД Дело РАНХиГС, 2015. - 276 с.; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442894

2. Паршин, М.В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству / М.В. Паршин. - Москва : Статут, 2013. - 272 с. - Бмблиогр. в кн. - ISBN 978-5-8354-0926-6 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452923

3. Правовое регулирование предоставления государственных услуг в сфере миграции : учебное пособие / С. О. Харламов, А. С. Прудников, Т. А. Прудникова [и др.]. – Москва : Юнити-Дана, 2023. – 256 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=712897

4. Рогозин Д. М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг: социальная критика и профессиональная экспертиза / Рогозин Д.М., Шмерлина И.А. - М.:ИД Дело РАНХиГС, 2014. - 102 с. .; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443030

5.3 Периодические издания

Защита информации. Инсайд [Электронный ресурс]. – доступ из локальной сети университета и научной библиотеки : https://eivis.ru/browse/udb/12

5.4 Интернет-ресурсы

1. https://www.gosuslugi.ru/ Единый портал государственных услуг российской Федерации
2. http://210fz.ru/ Портал методической поддержки реализации Федерального закона № 210-ФЗ
3. http://www.orenburg-gov.ru/GS/ Портал Правительства Оренбургской области
4. http://www.orenmfc.ru/ Оренбургский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
5. https://universarium.org/course/394 - «Универсариум», Курсы, МООК: «Государственно-общественное управление как инструмент развития».

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2026]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe.
3. http://edu.garant.ru/garant/study/ - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей
4. Университетская платформа электронного обучения «Электронные курсы ОГУ в системе обучения Moodle» (http://moodle.osu.ru);
5. Университетская платформа для сопровождения процедуры проведения экзаменационных испытаний с использованием дистанционных образовательных технологий (https://exam.osu.ru/).

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.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.