ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической

работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н.Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б1.В.03.ДВ.03.02 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Направление подготовки **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

Направленность (профиль) **Государственное и муниципальное управление**

(год начала подготовки – 2021)

Санкт-Петербург

2022

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикаторы компетенций (код и содержание) |
| ПК-8 | Способен использовать технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам с учетом оценки регулирующего воздействия и оценки эффективности контролирующих действий | ИПК-8.1 Использует технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам с учетом оценки регулирующего воздействия и оценки эффективности контролирующих действий |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

**Цель дисциплины**: Основной целью дисциплины является формирование оптимального объема теоретических и правовых знаний, позволяющего аргументировано принимать решения при осуществлении профессиональной деятельности в сфере предоставления государственных услуг.

**Задачи дисциплины**:

- 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.

**Место дисциплины**: Дисциплина относится к вариативным дисциплинам базовой части программы бакалавриата.

Освоение дисциплины и сформированные при этом компетенции необходимы в последующей деятельности.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 56 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 28 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/28 | -/ |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 61 | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | 27 | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 24,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 144/4 | |

Очно-Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 42 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 14 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/28 | -/ |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 75 | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | 27 | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 24,35 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 144/4 | |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
| 1 | Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ Теория и международный опыт построения «электронного правительства». |
| 2 | Предоставление государственных услуг в электронной форме. |
| 3 | Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг. |
| 4 | Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг: актуальные вопросы. |
| 5 | Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих. |
| 6 | Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу. |

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа не предусмотрена

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1 | Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ Теория и международный опыт построения «электронного правительства». | практическое занятие | Выполнение практического задания, подготовка доклада |  |
| 2 | Предоставление государственных услуг в электронной форме. | практическое занятие | Выполнение практического задания, подготовка доклада |  |
| 3 | Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг. | практическое занятие | Выполнение практического задания, подготовка доклада |  |
| 4 | Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг: актуальные вопросы. | практическое занятие | Выполнение практического задания, подготовка доклада |  |
| 5 | Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих. | практическое занятие | Выполнение практического задания, подготовка доклада |  |
| 6 | Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу. | практическое занятие | Выполнение практического задания, подготовка доклада |  |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, **предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.**

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2. Темы рефератов**

Написание реферата не предусмотрено учебным планом.

**6 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости:**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Темы 1-6 | Устный опрос или  подготовка доклада |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные издания | ЭБС (адрес в сети Интернет) |
| 1. | Автоматизация оказания государственных услуг : учебное пособие | Еланцева, О.П. | Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет | 2016 |  | <http://biblioclub.ru> |
| 2. | Государственные и муниципальные услуги | Киселева, А.М. | – Омск : ОмГУ им. Ф.М. Достоевского | 2018 |  | <http://biblioclub.ru> |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1. «НЭБ». Национальная электронная библиотека. – Режим доступа: [http://нэб.рф/](http://www.biblioclub.ru/)

2. «eLibrary». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: [https://elibrary.ru](https://elibrary.ru/)

3. «КиберЛенинка». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>

4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](http://www.knigafund.ru/)

5. Российская государственная библиотека. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

1. Справочно-правовая система «Гарант».
2. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).