

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Дмитриев Николай Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 29.02.2024 09:08:35  
Уникальный программный ключ:  
f7c6227919e4e9d1b8291052d4af1d

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Иркутский государственный аграрный университет имени А.А. Ежевского»**

Институт экономики, управления и прикладной информатики  
Кафедра экономической безопасности и предпринимательства



Документ подписан простой электронной подписью

Организация, подписант федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Иркутский государственный аграрный университет им. А.А. Ежевского"	Пользователь Барсукова М.Н.	Дата подписания 26.01.2024 Подпись верна
--	--------------------------------	--

Рабочая программа дисциплины  
"Организация консультирования и предоставления государственных услуг"

Направление подготовки (специальность) 38.04.04 – Государственное и муниципальное управление.  
Направленность (профиль) Государственное и муниципальное управление  
(академическая магистратура)

Форма обучения: очная, заочная  
1 Курс - 2 семестр/1 курс

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ

**Цель освоения дисциплины** – является подготовка магистрантов к будущей профессиональной деятельности на основе формирования систематизированного представления о правовых и организационно-управленческих аспектах деятельности в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг и повышения их качества.

### Основные задачи освоения дисциплины:

- сформировать у обучающихся представления о месте и роли государственных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;
- изучить современные приемы и технологии (в том числе - информационно-коммуникационных) организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- сформировать навыки решения задач по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

## 2. ВИДЫ ЗАДАЧ

- коммуникативный;
- консультационный и информационно-аналитический.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Организация консультирования и предоставления государственных услуг; 38.04.04 – Государственное и муниципальное управление; Государственное и муниципальное управление; (ФГОС3++);» находится в части, формируемой участниками образовательных отношений Б1.В учебного плана по направлению подготовки 38.04.04 – Государственное и муниципальное управление. Дисциплина изучается в 2 семестре.

## 4. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛОВИЯМ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ)

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Код компетенции	Результаты освоения ОП	Индикаторы компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-6	Способен использовать информационные технологии для решения различных административных задач, осуществлять верификацию и структуризацию информации для оценки реальных управленческих ситуаций, оказывать информационно-аналитическую и консультационную поддержку деятельности руководителя органа власти	ИДК- 1 ПК -6 Осуществляет сбор, хранение информации для осуществления функций государственного и муниципального управления ИДК- 2 ПК -6 Использует технологии работы с открытыми государственными данными, техническими и программными методами обработки информации в современных компьютерных системах ИДК -3 ПК -6	Знать: методы сбора, хранения информации для осуществления функций государственного и муниципального управления Уметь: осуществлять сбор, хранение информации для осуществления функций государственного и муниципального управления Владеть: навыками сбора, хранения информации для осуществления функций государственного и муниципального управления Знать: методы работы с открытыми государственными данными, техническими и

		<p>Осуществляет подготовку информационных материалов (доклады, отчеты, выступления руководителя), в рамках информационно-аналитической и консультационной поддержки руководителя, организует протокольные мероприятия</p>	<p>программными методами обработки информации в современных компьютерных системах</p> <p>Уметь: использовать технологии работы с открытыми государственными данными, техническими и программными методами обработки информации в современных компьютерных системах</p> <p>Владеть: навыками работы с открытыми государственными данными, техническими и программными методами обработки информации в современных компьютерных системах</p> <p>Знать: методы подготовки информационных материалов (доклады, отчеты, выступления руководителя), в рамках информационно-аналитической и консультационной поддержки руководителя, организует протокольные мероприятия</p> <p>Уметь: осуществлять подготовку информационных материалов (доклады, отчеты, выступления руководителя), в рамках информационно-аналитической и консультационной поддержки руководителя, организует протокольные мероприятия</p> <p>Владеть: навыками подготовки информационных материалов (доклады, отчеты, выступления руководителя), в рамках информационно-аналитической и консультационной поддержки руководителя, организует протокольные мероприятия</p>
ПК-8	<p>Способен к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению, способен использовать технологии формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовые технологии формирования общественного мнения</p>	<p>ИДК -1 ПК -8 Применяет на практике этические нормы во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ</p> <p>ИДК- 2 ПК -8 Использует современные технологии имиджологии и управления социальным капиталом для повышения эффективности профессиональной деятельности</p> <p>ИДК -3 ПК- 8 Организует информационные и пропагандистские кампании и</p>	<p>Знать: этические нормы во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ</p> <p>Уметь: использовать на практике этические нормы во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ</p> <p>Владеть: навыками применения на практике этических норм во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ</p> <p>Знать: современные методы технологии имиджологии и управления социальным капиталом для повышения эффективности профессиональной деятельности;</p> <p>Уметь:</p>

		мероприятия с учетом состояния и тенденции развития общественного мнения	использовать современные технологии имиджологии и управления социальным капиталом для повышения эффективности профессиональной деятельности; Владеть: навыками имиджологии и управления социальным капиталом для повышения эффективности профессиональной деятельности; Знать: информационные и пропагандистские кампании и мероприятия с учетом состояния и тенденции развития общественного мнения Уметь: разрабатывать информационные и пропагандистские кампании и мероприятия с учетом состояния и тенденции развития общественного мнения; Владеть: навыками организации информационных и пропагандистских кампаний и мероприятий с учетом состояния и тенденции развития общественного мнения
--	--	--	--

## **5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение по дисциплине лиц, относящихся к категории инвалидов, и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

В случае возникновения необходимости обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья в Университете предусматривается создание специальных условий, включающих в себя использование специальных образовательных программ, методов воспитания, дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания Университета и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

При получении высшего образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

С учетом особых потребностей обучающимся с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

## **6. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 з.е. – 180 часов

**Очная форма обучения: Семестр - 2 семестр, вид отчетности – Экзамен.**

Вид учебной работы	Всего часов/ зачетных единиц	Семестры
		2

Общая трудоемкость дисциплины	180/5	180/5
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	32	32
В том числе:		
Лекционные занятия	16	16
Практические занятия	16	16
Самостоятельная работа	112	112
Экзамен	36	36

**Заочная форма обучения: Курс - 1 курс, вид отчетности – Экзамен.**

Вид учебной работы	Всего часов/ зачетных единиц	Учебные курсы
		1
Общая трудоемкость дисциплины	180/5	180/5
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	16	16
В том числе:		
Лекционные занятия	8	8
Практические занятия	8	8
Самостоятельная работа	128	128
Экзамен	36	36

## 7. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий.

### 7.1. Очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	Тема 1. Сфера государственных услуг как подсистема государственного управления	2	2	14
2	Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	2	2	14
3	Тема 3. Права и обязанности сторон при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг	2	2	14
4	Тема 4. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг	2	2	14
5	Тема 5. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	2	2	14
6	Тема 6. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг	2	2	14
7	Тема 7. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг	2	2	14
8	Тема 8. Зарубежный опыт организации	2	2	14

	предоставления публичных услуг			
<b>ИТОГО</b>		<b>16</b>	<b>16</b>	<b>112</b>
<b>Экзамен</b>		<b>36</b>		
<b>Итого по дисциплине</b>		<b>180</b>		

## 7.2. Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	Тема 1. Сфера государственных услуг как подсистема государственного управления	1	1	16
2	Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	1	1	16
3	Тема 3. Права и обязанности сторон при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг	1	1	16
4	Тема 4. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг	1	1	16
5	Тема 5. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	1	1	16
6	Тема 6. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг	1	1	16
7	Тема 7. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг	1	1	16
8	Тема 8. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг	1	1	16
<b>ИТОГО</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>128</b>
<b>Экзамен</b>		<b>36</b>		
<b>Итого по дисциплине</b>		<b>180</b>		

## 8. ФОРМЫ ТЕКУЩЕЙ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Тема 1. Сфера государственных услуг как подсистема государственного управления:

- Опрос

Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг:

- Опрос

Тема 3. Права и обязанности сторон при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг

- Опрос

Тема 4. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг:

- Опрос

Тема 5. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг:

- Опрос

Тема 6. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг:

Тема 7. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг:

- Расчетная работа

Тема 8. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг:

Промежуточная аттестация - Экзамен.

## 9. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 9.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### 9.1.1. Основная литература

1. Блюмин, А.М. Информационный консалтинг: теория и практика консультирования : учебник / А.М. Блюмин .— 3-е изд., стер. — Москва : ИТК "Дашков и К", 2023 .— 362 с. — (Учебные издания для бакалавров) .— ISBN 978-5-394-05109-8 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/688979>. – Режим доступа: ЭБС "Рукопт": по подписке. – Текст: электронный.
2. Григорян, Т.Р. Государственный контракт на закупку товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд: проблемы теории и практики : монография / Т.Р. Григорян .— 3-е изд. — Москва : ИТК "Дашков и К", 2022 .— 210 с. — (Научные издания) .— Библиогр.: с. 157-209 .— ISBN 978-5-394-04727-5 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/819704>. – Режим доступа: ЭБС "Рукопт": по подписке. – Текст: электронный.
3. Администрирование государственных услуг: лицом к гражданам : монография / Е.А. Литвинцева, В.С. Карпичев, В.Л. Романов, И.Н. Рыбакова, О.Ю. Переверзина, Н.С. Мельникова .— Москва : Проспект, 2016 .— 112 с. — Библиогр.: с. 106-112 .— ISBN 978-5-392-19539-8 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/667287>. – Режим доступа: ЭБС "Рукопт": по подписке. – Текст: электронный.

#### 9.1.2. Дополнительная литература

1. Проектирование и прогнозирование пакета социальных услуг : практикум / О.М. Луговая, И.В. Черникова .— Ставрополь : изд-во СКФУ, 2018 .— 152 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/688035>
2. Мухаев, Р.Т. Система государственного и муниципального управления : учебник / Р.Т. Мухаев .— Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015 .— 576 с. — ISBN 978-5-238-01315-2 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/352571>. – Режим доступа: ЭБС "Рукопт": по подписке. – Текст: электронный.
3. Борисов, А. Н. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (постатейный) / А. Н. Борисов .— Москва : Юстицинформ, 2011 .— 193 с. — (Библиотека журнала «Право и экономика». Комментарий специалиста) .— ISBN 978-5-7205-1077-0 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/260706>. – Режим доступа: ЭБС "Рукопт": по подписке. – Текст: электронный.

### 9.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
2. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.elibrary.ru/>
3. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.nns.ru/>
4. Гарант – информационно-правовой портал. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.garant.ru](http://www.garant.ru).
5. Официальный Интернет-портал правовой информации: Государственная система правовой информации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru).
6. Официальный сайт компании «КонсультантПлюс». [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

7. Официальный сайт Министерства финансов Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.minfin.ru](http://www.minfin.ru).

8. Официальный сайт Счетной палаты Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.ach.gov.ru](http://www.ach.gov.ru).

9. Официальный сайт Федерального казначейства России. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.roskazna.ru](http://www.roskazna.ru).

10. Официальный сайт Федеральной налоговой службы Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.nalog.ru](http://www.nalog.ru).

11. Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru).

12. Российская газета. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.rg.ru](http://www.rg.ru).

13. Официальная статистика по России, госзакупки, публикации (сайт Федеральной службы государственной статистики). – [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://gks.ru>

14. Официальная статистика по Иркутской области, муниципальная статистика, отчетность, публикации (сайт Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Иркутской области). – [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://irkutskstat.gks.ru/>

15. Официальная статистика, новости, документы (сайт Продовольственной и сельскохозяйственной организации Объединенных наций). – [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.fao.org/>

### 9.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Договор №, дата, организация
Лицензионное программное обеспечение		
1	Microsoft Windows 7	Акт на передачу прав Н-0005792 от 08.06.2011 года
2	Microsoft Office 2010	Акт на передачу прав Н-0005792 от 08.06.2011 года
3	Kaspersky Business Space Security Russian Edition	Акт на передачу прав Н-0005792 от 08.06.2011 года
Свободно распространяемое программное обеспечение		
1	ЭПС «Система Гарант»	
2	Adobe Acrobat Reader	Свободно распространяемое ПО
3	Mozilla Firefox 83.x	Свободно распространяемое ПО
4	Opera 72.x	Свободно распространяемое ПО
5	Google Chrome 86.X (веб-браузер)	Свободно распространяемое ПО

### 10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий и др. объектов для проведения учебных занятий	Основное оборудование	Форма использования
1.	Учебная аудитория (ауд 227);	<b>Специализированная мебель:</b> комплект учебной мебели для преподавателя, комплект учебной мебели для обучающихся на 64 места, трибуна 1 шт., <b>Технические средства обучения:</b> Учебно-наглядные пособия, мультимедиа проектор Optoma X302 1шт., доска 3-х элементная меловая 1шт.,	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
2.	учебная аудитория (ауд 318);	<b>Специализированная мебель:</b> комплект учебной мебели для преподавателя, комплект учебной мебели для обучающихся на 80 мест, трибуна 1 шт., <b>Технические средства обучения:</b> Учебно-наглядные пособия, 2 доски 3-х элементных меловых.	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа

3	кафедра экономической безопасности и предпринимательства (ауд 422);	<p><b>Специализированная мебель:</b> комплект ученой мебели для преподавателей, Трибуны настольные 2 .</p> <p><b>Технические средства обучения:</b> Учебно-наглядные пособия, Монитор TFT 19" LG</p> <p>Мультимедиа проектор Optoma X302 ;</p> <p>Принтер лазерный А4 HP LJ-1015 (14 ppm, 1200x1200 dpi, 16 Mb, USB);</p> <p>Принтер/сканер/копир LaserJet M1005 ;</p> <p>Проектор Epson EB-W12 ;</p> <p>Системный блок ВН-0015 iP2160 ;</p> <p>Системный блок Celeron D2,4 GHz /256Mb /80Gb /CD-RW ;</p>	<p>Аудитория для индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;</p> <p>Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p>
4.	Библиотека (ауд 123)	<p><b>Специализированная мебель:</b> Зал №1: столы - 46 шт., стулья - 79 шт. Зал №2: столы - 6 шт., стол угловой - 4 шт., стулья - 17 шт. Зал №3: стулья -50 шт., столы - 28 шт.</p> <p><b>Технические средства обучения:</b> компьютеры на базе процессора Intel объединенных в локальную сеть и имеющих доступ в "Интернет", доступ к БД,ЭБ,ЭК, КонсультантПлюс, ЭБС, ЭОИС. Зал №1: монитор Samsung - 21 шт., системный блок - 2 шт., системный блок DNS - 1 шт., системный блок In Win - 18 шт., принтер HP Laser Jet P 2055 - 2 шт., сканер Epson v330 - 1 шт., ксерокс XEVOX - 1 шт. Зал №2: телевизор Samsung - 1 шт., монитор LG - 1 шт., системный блок In Win - 1 шт., сканер - 1 шт., проектор Optoma - 1 шт, экран - 1 шт. Зал №3: мониторы Samsung - 11 шт., мониторы LG - 2 шт., системный блок In Win - 12 шт., системный блок - 1 шт., принтер HP Laser Jet P2055.</p> <p>Список ПО на компьютере: Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010, LibreOffice 6.3.3, Adobe Acrobat Reader, Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome."</p>	Библиотека, читальные залы. для проведения консультационных и самостоятельных занятий; занятий семинарского типа, индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ).

## 11. РАЗРАБОТЧИКИ

<p>Кандидат экономических наук</p> <hr/> <p>(ученая степень)</p>	<p>Доцент</p> <hr/> <p>(занимаемая должность)</p>	<p>Экономической безопасности и предпринимательства</p> <hr/> <p>(место работы)</p>	<p>Аникиенко Н. Н.</p> <hr/> <p>(ФИО)</p>
<p></p> <hr/> <p>(ученая степень)</p>	<p>Глава Молодежного муниципального образования</p> <hr/> <p>(занимаемая должность)</p>	<p>Молодежное муниципальное образование Иркутский район Иркутской области</p> <hr/> <p>(место работы)</p>	<p>Степанов А. Г.</p> <hr/> <p>(ФИО)</p>

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры экономической безопасности и предпринимательства

Протокол № 5 от 22 января 2024 г.

Зав.кафедрой

Попова И.В.