



Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Санкт-Петербургская юридическая академия»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством государственной и муниципальной службы

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Квалификация выпускника Магистр

Направленность (профиль) Эффективное управление

2023 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-3 – Способен осуществлять регулирование государственной гражданской и муниципальной службы (Справочник квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих, утвержденный Министерством труда и социальной защиты РФ, П.20., П.20.1, П.20.2, П.20.3).

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИПК-3.3 понимает методы и инструменты экономической, бюджетной и финансовой политики в регионе.	<i>Знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ПК-3) понятия, закономерности, взаимосвязи и показатели функционирования государственных и муниципальных служб в системе социально-экономических связей и процессов;
	<i>Умеет</i>
	РО-2 ИД-1 (ПК-3) использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными службами
	<i>Владеет</i>
	РО-3 ИД-1 (ПК-3) Способами регулирования государственных и муниципальных служб.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единицы.

3. Содержание дисциплины

Понятие качества и эффективности в системе государственного и муниципального управления. Создание условий для эффективной системы государственного и муниципального управления.

Оценка качества процессов государственного управления: ориентированность системы управления на результат; внутренняя организация деятельности; взаимодействие с потребителями государственных услуг. Эффективность государственного управления как способность реализовать публично заявленные цели и ценности. Эффективность и результативность деятельности органов исполнительной власти. Основные положения системы менеджмента качества, их применимость к системе государственного и муниципального управления Принципы квалиметрии для определения показателей качества государственного и муниципального управления

Нормативно-правовое обеспечение оценки качества государственных и муниципальных услуг. Отечественный и международный опыт.

Нормативные акты по оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Основные международные индикаторы: Интегральный показатель государственного управления (GRICS — Governance Research Indicator Country Snapshot); Индекс качество и эффективность выполнения правительственных программ (GPP — Government Performance Project), Индекс восприятия коррупции (ИВК); Индекс конкурентоспособности для роста (GCI); Индекс конкурентоспособности бизнеса / предприятий (BCI),. Индекс развития человеческого потенциала. Организация системы «публичного менеджмента». Стандарты на предоставляемые государственные услуги (если это не изложено в достаточной мере в

законодательстве). Стандарты, регламенты или методики, подробно описывающие процессы предоставления государственных услуг и другие основные процессы с указанием взаимодействий, контрольных точек и критериев результативности или эффективности.

Оценка качества выполнения федеральных и региональных программ развития, предоставления государственных и муниципальных услуг.

Методика оценки качества государственного управления в субъектах РФ. Анализ бюджета региона, доходной и расходной части. Критериальные показатели качества жизни, определение ВРП. Принципы программно-целевого подхода в определении эффективности программ. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Обеспечение повышения качества государственных (муниципальных) услуг за счет факторов, в наибольшей степени влияющих на удовлетворенность граждан их качеством; усиления ориентации административных регламентов (стандартов) государственных (муниципальных) услуг на их потребителя; последовательного внедрения механизмов досудебного (внесудебного) обжалования.

Эффективность управления учреждением, бюджетной организацией, в общественно-политических и некоммерческих организациях.

Показатели эффективности бюджета организации и эффективности использования ресурсов (имущества, собственности). Качественные показатели управления организацией (учреждением). Выявление оптимальных решений при подготовке и реализации проектов (бизнес-проектов, инвестиционных проектов), определение социальной эффективности. Понятие социальной эффективности государственных и муниципальных мер.

Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме. Порталы государственных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг. Государственная информационная система о государственных платежах.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы для самоконтроля

1. Определите границы и раскройте структуру законодательства, регламентирующего государственные и муниципальные услуги.
2. Раскройте понятие и отличительные признаки государственной и муниципальной услуги.
3. Охарактеризуйте основные виды государственных и муниципальных услуг.
4. Раскройте принципы предоставления государственных и муниципальных услуг
5. Определите место и роль международных и судебных актов в механизме законодательной регламентации предоставления государственных услуг.
6. Соотнесите между собой деятельность федеральных органов исполнительной власти по осуществлению государственного контроля и надзора, а также деятельность по оказанию (предоставлению) государственных услуг.

7. Сформулируйте понятие, определите структуру и охарактеризуйте участников процедур предоставления государственных и муниципальных услуг.

8. Охарактеризуйте требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.

9. Раскройте требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг.

10. Дайте определение и раскройте содержание межведомственного запроса о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

11. Охарактеризуйте требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг

12. Назовите функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.

13. Раскройте содержание соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации.

14. Назовите обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

15. Назовите и охарактеризуйте общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.

16. Раскройте содержание требований к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.

17. Расскажите порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме, а также использования порталов государственных услуг.

18. Раскройте порядок использования электронной подписи при оказании государственных услуг.

19. Дайте характеристику государственной информационной системе о государственных платежах

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

Основная:

1. Прокофьев, С. Е. Теория и механизмы современного государственного и муниципального управления : учебник для вузов / С. Е. Прокофьев, С. Г. Еремин, А. И. Галкин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 692 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17620-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/577359> (дата обращения: 01.10.2025).

2. Захарова, С. Г. Государственное и муниципальное администрирование : учебник для вузов / С. Г. Захарова, Н. С. Соменкова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 266 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20071-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557531> (дата обращения: 01.10.2025).

3. Гребенникова, А. А. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг : учебное пособие / А. А. Гребенникова, И. В. Лагун. — Саратов : Вузовское образование, 2022. — 82 с. — ISBN 978-5-4487-0828-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120290.html> (дата обращения: 01.10.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/120290>.

4Ю Белозор, Ф. И. Государственные и муниципальные услуги : учебник для вузов / Ф. И. Белозор. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 355 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21796-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582122> (дата обращения: 01.10.2025).

Дополнительная:

1. Государственная и муниципальная служба : учебник для вузов / под общей редакцией Е. В. Охотского. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 400 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18641-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560373> (дата обращения: 01.10.2025).

2. Аврамчикова, Н. Т. Эффективное государственное и муниципальное управление : учебник для вузов / Н. Т. Аврамчикова, И. П. Рожнов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14761-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567981> (дата обращения: 01.10.2025).

3. Купряшин, Г. Л. Основы государственного и муниципального управления : учебник для вузов / Г. Л. Купряшин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15787-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560568> (дата обращения: 01.10.2025).

4. Охотский, Е. В. Теория и механизмы современного государственного управления : учебник и практикум для вузов / Е. В. Охотский, Т. А. Занко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 933 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18509-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568911> (дата обращения: 01.10.2025).

5. Пронин, А. А. Государственное и муниципальное управление в сфере культуры : учебник для вузов / А. А. Пронин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 84 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20629-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581488> (дата обращения: 01.10.2025).

6. Государственная и муниципальная служба : учебник для вузов / под редакцией С. И. Журавлева, Ю. Н. Туганова. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16732-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560051> (дата обращения: 01.10.2025).

7. Тер-Григорьянц, А. А. Управление социально-экономическим развитием региона: современные методы и механизмы : монография / А. А. Тер-Григорьянц, Е. А. Шелухина. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2024. — 204 с. — ISBN 978-5-9296-1283-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/149345.html> (дата обращения: 01.10.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/149345>.

8. Государственное управление. Электронный вестник : журнал. - Текст : электронный. — Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - URL: <https://www.elibrary.ru/contents.asp?titleid=9725> (дата обращения: 01.10.2025).

9. Государственное и муниципальное управление. Ученые записки : журнал. - Текст : электронный. — Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - URL: <https://elibrary.ru/contents.asp?id=42564410> (дата обращения: 01.10.2025).

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система [сайт]. - URL: <https://biblio-online.ru/> (дата обращения: 12.10.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система [сайт]. – URL: <http://consultant.ru/> (дата обращения: 12.10.2025). – Текст: электронный.
3. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : [сайт]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 12.10.2025). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
4. Moodle : электронное образование : [сайт]. - URL: <http://student.jurac.ru/> (дата обращения: 12.10.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный
5. Официальный интернет-портал правовой информации: государственная система правовой информации : [сайт]. – URL: <http://pravo.gov.ru/> (дата обращения: 12.03.2024). – Текст: электронный.
6. Библиотека диссертаций: электронная библиотека РГБ [сайт]. – URL: <http://diss.rsl.ru/> (дата обращения: 12.10.2025). – Текст: электронный.
7. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа : [сайт]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 25.02.2024). – Текст: электронный.
8. Президентская библиотека [сайт]. – URL: <https://www.prilib.ru/> (дата обращения: 12.03.2024). – Текст: электронный.
9. Российская государственная библиотека : официальный сайт. – URL: <https://www.rsl.ru/> (дата обращения: 12.10.2025). – Текст: электронный.
10. Российская национальная библиотека : [сайт]. – Режим доступа: www. URL: <http://www.nlr.ru/> (дата обращения: 12.10.2025). – Текст: электронный.

7. Лицензионное программное обеспечение

Лицензионное ПО:

Microsoft Windows 7 Professional
Microsoft Office Standard 2010
ПОНордМастер@5 (лингафонныйкабинет)
ESETAntivirus
СПСКонсультантПлюс
SmartNotebook (ПО для работы с интерактивной доской)

Свободное ПО:

OS Linux Ubuntu
LibreOffice
Adobe Acrobat Reader
MozillaFirefox
Moodle

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими

средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.