

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

«Профессиональная деятельность государственных и муниципальных служащих по предоставлению государственных и муниципальных услуг»

Автор: кандидат философских. наук Капустин В.Б.

Код и наименование направления подготовки, профиля:

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) Безопасность сферы государственных услуг

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Цель освоения дисциплины:

Формирование у бакалавров знаний, умений и навыков прохождения государственной или муниципальной службы, использования современных регламентов оказания государственных и муниципальных услуг, формирования способности эффективной профессиональной деятельности государственных и муниципальных служащих обретения навыков оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг.

План курса:

Тема 1. Место и роль дисциплины «Профессиональная деятельность государственных и муниципальных служащих по предоставлению государственных и муниципальных услуг» в подготовке современных государственных и муниципальных служащих РФ.

Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Профессиональная деятельность государственных и муниципальных служащих по предоставлению государственных и муниципальных услуг».

Объективные и субъективные предпосылки институализации процесса профессиональной подготовки специалистов по профилю Безопасность сферы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Тема 2. История становления и развитие профессионализации государственной и муниципальной службы в современной России.

Эволюция научно практической мысли на процесс профессионализации государственной и муниципальной службы.

Начало специализации в области государственного и муниципального управления

Возникновение служб управления государственной службы и кадров в структуре органов власти России.

История профессионализации государственной и муниципальной деятельности (службы): характеристика базовых процессов. Современная концепция профессионализации персонала государственной и муниципальной службы.

Тема 3. Профессиональная деятельность государственных и муниципальных служащих: понятие, характеристика основных видов и типов.

Персонал государственных и муниципальных органов. Основные миссии государственного и муниципального служащего Характер служебной (трудовой) деятельности.

Формализованные структуры в системе государственной и муниципальной службе: а. профессионально-квалификационная (совокупность профессий, специальностей и квалификаций персонала), б. должностная (совокупность должностей, существующих в организации).

Профессионализм государственных и муниципальных служащих: основные признаки и черты. Профессиональная компетентность государственных служащих имеет три уровня: гражданский, профессиональный, нравственно - политический.

Основные направления повышения профессионализма и профессиональной компетентности государственных и муниципальных служащих. Модели профессии государственного (муниципального) служащего: «человек-человек», «человек-техника», «человек – природа». Современная компетентностная модель ГМС.

Тема 4. Профессионализация управленческого, исполнительно-распорядительного труда государственных и муниципальных служащих

Проблемы профессиональной культуры в системе "власть - общество - человек". Общекультурные, общецивилизационные нормы (такие как долг, честь, ответственность, уважение к людям).

Нормы профессиональной (муниципальной) культуры.

Основные нарушения норм и принципов профессиональной культуры в деятельности государственных (муниципальных) служащих в процессе оказания физическим и юридическим лицам социальных услуг.

Тема 5. Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг как объекта профессиональной деятельности.

Понятие «государственные услуги» в России. Эмпирический и теоретический подход к понятию государственно (муниципальной) услуги. Признаки публичных услуг и их характеристика.

Структурирование процесса оказания государственных публичных услуг по блокам: условие; основание; промежуточный результат; конечный результат; эффект.

Классификация государственных услуг по основаниям: а) по наличию промежуточного результата; б) По содержанию результата; в) по условиям оказания; г) по потребителям и др. основаниям.

Тема 6. Регламентация и стандартизация процесса оказания государственных и муниципальных услуг.

Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг их тождество и различия.

Административный регламент предоставления государственных (муниципальных) услуг ОИВ обеспечивает: 1) устранение избыточных административных процедур; 2) упрощение действий и административных процедур, включая уменьшение сроков их исполнения; 3) предоставление информации о действиях и об административных процедурах гражданам и организациям; 4) возможность установления персональной ответственности должностных лиц за соблюдение требований административных регламентов по каждому действию или административной процедуре.

Под стандартом услуги - нормативно закреплённая система требований к содержанию, порядку и условиям оказания государственной (муниципальной) услуги в интересах её получателя. должен рассматриваться в трёх аспектах. (1) стандарт описания процесса оказания услуги – административный регламент; 2) стандарт качества (требования к содержанию) самой услуги; 3) стандарт комфортности. то есть условий, в которых оказывается услуга).

Проблемы разработки стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг в современной России

Тема 7. Организация функционирования МФЦ района г. Москвы, распределение полномочий между сотрудниками, требованиями к исполнению должностных обязанностей в сфере оказания государственных и муниципальных услуг.

Изучение положения (миссии) МФЦ района г. Москвы. Организационно- штатной структуры, распределения полномочий между структурными подразделениями и должностными лицами учреждения.

Анализ правовых начал в деятельности МФЦ района г. Москвы.

Знакомство с квалификационными требованиями и должностными регламентами специалистов оказывающих публичные социальные услуги.

Знакомство с условиями труда и техникой безопасности.

Изучение статуса служащих МФЦ района г. Москвы: права, обязанности, ограничения, запреты.

Тема 8 Практика реализации алгоритма оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам в МФЦ района г. Москвы.

Анализ перечня государственных и муниципальных услуг оказываемых в МФЦ района г. Москвы физическим и юридическим лицам (гражданам).

Анализ перечня электронных государственных и муниципальных услуг, по которым специалисты МФЦ района г. Москвы оказывают помощь физическим и юридическим лицам (гражданам).

Изучение базовых стандартов и регламентов оказания публичных государственных (муниципальных) услуг.

Практика исполнения административных регламентов базовых государственных услуг гражданам, физическим и юридическим лицам.

Тема 9 Оценка качества государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки.

Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги: * качество содержания её конечного результата; * качество получения услуги, связанного с комфортностью и доступностью.

Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных (муниципальных) услуг.

Система показателей оценки качества и доступности государственных (муниципальных) услуг: - общие; - конкретные.

Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

Промежуточная аттестация – экзамен; форма текущего контроля – опрос, доклад, собеседования по результатам проведения выездных занятий, защита презентаций.

Этапы освоения компетенции:

Овладение ПК-1 обеспечивается следующими знаниями:

- сущности и содержания управленческого решения и процесса его принятия;
- методов принятия решений в управлении деятельностью хозяйствующих субъектов, социальные последствия принимаемых организационно-управленческих решений по различным областям деятельности хозяйствующих субъектов;
- целеполагание и его влияние на принятие управленческих решений в профессиональной деятельности;
- методы анализа управленческой ситуации и факторов, влияющих на принятие управленческого решения.

следующими умениями:

- определять приоритеты в своей профессиональной деятельности;
- разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе, в условиях неопределённости и рисков;
- обеспечивать полный цикл подготовки и принятия управленческого решения;
- применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения;
- формулировать альтернативные управленческие решения;
- распределять и закреплять полномочия между исполнителями;
- понимать социальные последствия принимаемых управленческих решений по различным областям профессиональной деятельности.

следующими навыками:

- работы с нормативными правовыми документами, регламентирующими профессиональную деятельность;
- обеспечения превентивных мер в рамках управленческой деятельности;
- принятия организационно-управленческого решения для достижения максимального результата в профессиональной деятельности;
- сформировавшегося систематического владения навыками оценки качества принимаемых управленческих решений.

Овладение ОПК-6 обеспечивается следующими знаниями:

- способов и правил использования информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач в рамках профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры;
- содержание информационных угроз организации / органу власти;
- основных принципов использования информационных баз данных и Интернет-ресурсов для решения стандартных задач профессиональной деятельности с учётом основных требований информационной безопасности;
- роль и место системы обеспечения информационной безопасности в общем процессе функционирования организации / органа власти.

следующими умениями:

- работы с основными пакетами прикладных программ информационно-коммуникационных технологий, используемых для решения стандартных задач в рамках профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры;
- применять методы анализа и управления состояниями и процессами информационной безопасности;
- осуществлять аудит угроз информационного характера;
- выявлять и анализировать источники информационных рисков деятельности организации / органа власти.

следующими навыками:

- использования информационно-коммуникационных технологий для интенсификации процесса получения, обработки и оценки информации в рамках решения стандартных задач профессиональной деятельности с учётом основных требований информационной безопасности;
- обеспечивать цикл управления с помощью средств ИКТ;
- оценки информационных угроз организации / органа власти;
- использования информационно-коммуникационных технологий для повышения эффективности деятельности организации.

Основная литература:

1. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С.И. Неделько, А.В. Осташков, С.В. Матюкин, В.Н. Ретинская, И.А. Мурзина, И.Г. Кревский, А.В. Луканин, О.С. Кошевой. Под общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. – Москва, ГУ-ВШЭ, 2018. – 321 с.
2. Основные направления развития государственной гражданской службы Российской Федерации на 2016 - 2018 годы [Электронный ресурс] // Госслужба: Федеральный портал государственной службы и управленческих кадров, 2016. – Режим доступа: <https://gossluzhba.gov.ru/News/Details/57f79021-33d5-4b5d-bc8e-98f39ade6e0d>