

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценка деятельности государственных и муниципальных органов по оказанию государственных и муниципальных услуг

Автор: доктор педагогических наук, профессор, профессор кафедры государственного управления и национальной безопасности Титов В.Б.

Код и наименование направления подготовки, профиля:

38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль) Безопасность сферы государственных услуг

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Цель освоения дисциплины:

Формирование у бакалавров основных знаний и понятий в области оценки деятельности организаций и структур государственных учреждений в России по оказанию государственных и муниципальных услуг, умений осуществлять комплексный подход в деятельности по оценке и мониторингу деятельности организаций.

План курса:

Тема 1. Оценивание деятельности государственных и муниципальных органов в области оказания государственных и муниципальных услуг. Методологические основы организации, анализа и контроля оказания услуг в системе государственного и муниципального управления. Правовые основы оценки системы оказания государственных и муниципальных услуг (ГиМУ). Выбор коммуникативных и коммуникационных моделей оказания услуг.

Тема 2. Определение текущего состояния государственных и муниципальных органов по выборке измерений нарастающего объема государственных и муниципальных услуг. Основные принципы оценки деятельности государственных и муниципальных органов (ГиМО) по оказанию услуг. Основные характеристики и критерии оценки результативности и полезности. Профессиональный стандарт и его использование при проведении контрольных процедур оценивания процедуры оказания государственных и муниципальных услуг.

Тема 3. Системный подход к задачам оценивания состояния государственных и муниципальных органов. Информационная структура процедуры оценки качества оказания услуг ГиМО. Информационно-аналитическое обеспечение оценивания качества оказания государственных и муниципальных услуг. Принятие управленческих решений в условиях неопределенности. Внутренний аудит качества оказания государственных и муниципальных услуг. Административные регламентные работы по реализации контрольных процедур оказания государственных и муниципальных услуг.

Тема 4. Наблюдаемость как функция оценивания состояния государственных и муниципальных органов в части оказания государственных и муниципальных услуг.

Роль человеческого фактора в процессе оказания ГиМУ. Оценка стиля деятельности государственных и муниципальных органов и выполнении сотрудниками требований профессиональной этики в процессе оказания государственных и муниципальных услуг. Учет в процедуре оценки оказания услуг ГиМО общественных и социологических платформ: ВЦИОМ, НИЦ «общественное мнение», центр социального проектирования «Платформа», центр «народная экспертиза», Институт научно-общественной экспертизы». Мониторинг СМИ. Использование медиа-рилейшнз.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

Промежуточная аттестация – зачёт; форма текущего контроля – опрос, ситуационные задачи, защита презентаций.

Этапы освоения компетенции:

ОПК-2.2:

На уровне навыков:

- сформировавшегося систематического владения навыками оценки качества принимаемых организационно-управленческих решений;
- ПК-25.2:

на уровне знаний:

- определения параметров качества принятия и исполнения управленческих решений и осуществления административных процессов;

на уровне умений:

- разрабатывать план мероприятий по контролю за исполнением управленческого решения, обеспечением достижения намеченного качества и осуществления административных процессов;

на уровне навыков:

- организации контроля исполнения, проведения оценки качества управленческого решения и осуществления административных процессов.

Основная литература:

1. Коваленко С.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.В. Коваленко, А.И. Киричек, Л.А. Сазонова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 109 с. — 978-5-4486-0175-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72465.html>

2. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан. Часть I, II. М.: Дело, 2017.

3. Южаков, В.Н. Удовлетворенность граждан качеством административных государственных и муниципальных услуг: результаты мониторинга 2014 года: в 2 ч. Ч. 1 [Электронный ресурс] / В.Н. Южаков, Е.И. Добролюбова, А.Н. Покида, Н.В. Зыбуновская. — Электрон. дан. — Москва : Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2015. — 290 с. — режим доступа: <https://e-lanbook-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/book/75553> .

4. Южаков, В.Н. Удовлетворенность граждан качеством административных государственных и муниципальных услуг: результаты мониторинга 2014 года: в 2 ч. Ч. 2: Приложения [Электронный ресурс] / В.Н. Южаков, Е.И. Добролюбова, А.Н. Покида, Н.В. Зыбуновская. — Электрон. дан. — Москва : Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2015. — 328 с. — Режим доступа: <https://e-lanbook-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/book/75554> .