

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления, экономики и финансов  
Центр бакалавриата Развитие территорий



*подписано электронно-цифровой подписью*

## **Программа дисциплины** Государственные и муниципальные услуги

Направление подготовки: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: Государственное и муниципальное управление

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): доцент, к.н. (доцент) Волкова Н.В. (кафедра государственного и муниципального управления, Институт управления, экономики и финансов), volk.nata2@list.ru

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО**

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции  |
|------------------|--|
| ОПК-5            | Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг; |

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- основные понятия, нормы законодательства, основания, виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг, принципы регламентации и стандартизации государственных услуг;
- требования к разработке административных регламентов услуг;
- критерии качества государственных услуг ;

Должен уметь:

- определять параметры качества государственных услуг, применять нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, при оценке их качества

Должен владеть:

- навыками оценки качества государственных и муниципальных услуг

**2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО**

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.О.31 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление (Государственное и муниципальное управление)" и относится к обязательной части ОПОП ВО.

Осваивается на 4 курсе в 8 семестре.

**3. Объем дисциплины (модуля) 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 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 48 часа(ов), в том числе лекции - 12 часа(ов), практические занятия - 36 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 60 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 8 семестре.

**4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)**

| N  | Разделы дисциплины / модуля             | Се-местр | Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах) |                    |                              |                           |                             |                           | Само-стоя-тельная ра-бота |
|----|---|----------|--|--------------------|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------------------|
|    |   |          | Лекции, всего  | Лекции в эл. форме | Практи-ческие занятия, всего | Практи-ческие в эл. форме | Лабора-торные работы, всего | Лабора-торные в эл. форме |                           |
| 1. | Тема 1. Государственная (муниципальная) |          |  |                    |                              |                           |                             |                           |                           |

услуга: подходы к определению

---

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

| N  | Разделы дисциплины / модуля   | Се-<br>местр | Виды и часы контактной работы,<br>их трудоемкость (в часах) |                          |  |                                     |                                       |                                     | Само-<br>стоя-<br>тель-<br>ная<br>рабо-<br>та |
|----|---|--------------|---|--------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|---|
|    |   |              | Лекции,<br>всего  | Лекции<br>в эл.<br>форме | Практи-<br>ческие<br>занятия,<br>всего | Практи-<br>ческие<br>в эл.<br>форме | Лабора-<br>торные<br>работы,<br>всего | Лабора-<br>торные<br>в эл.<br>форме |   |
| 2. | Тема 2. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России  | 8            | 2   | 0                        | 4                                      | 0                                   | 0                                     | 0                                   | 8   |
| 3. | Тема 3. Функциональный анализ государственных и муниципальных полномочий. Оптимизация функций. Формирование реестров услуг  | 8            | 1   | 0                        | 4                                      | 0                                   | 0                                     | 0                                   | 6   |
| 4. | Тема 4. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти.  | 8            | 1   | 0                        | 4                                      | 0                                   | 0                                     | 0                                   | 8   |
| 5. | Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде | 8            | 1   | 0                        | 4                                      | 0                                   | 0                                     | 0                                   | 8   |
| 6. | Тема 6. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг   | 8            | 1   | 0                        | 4                                      | 0                                   | 0                                     | 0                                   | 8   |
| 7. | Тема 7. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг  | 8            | 2   | 0                        | 6                                      | 0                                   | 0                                     | 0                                   | 6   |
| 8. | Тема 8. Организация предоставления органами власти социально- значимых услуг через подведомственные учреждения  | 8            | 2   | 0                        | 6                                      | 0                                   | 0                                     | 0                                   | 8   |
|    | Итого   |              | 12  | 0                        | 36                                     | 0                                   | 0                                     | 0                                   | 60  |

#### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

##### Тема 1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению

Проблема дефиниций "услуга" / "функция" / "работа". Теория общественных благ. Управленческий подход. Государственные (муниципальные) услуги и функции: понятие, классификация, право. Особенности организации предоставления услуг в соответствии с 210-ФЗ и 83-ФЗ. Субъекты и объекты предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.

##### Тема 2. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России

Цели, задачи и направления административной реформы. Общесистемные меры снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг. Оптимизация осуществления функций органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. Внедрение клиентоориентированного подхода в систему отношений "заявитель - власть". Промежуточные итоги административной реформы. Основные методы и технологии проведения административной реформы.

##### Тема 3. Функциональный анализ государственных и муниципальных полномочий. Оптимизация функций. Формирование реестров услуг

Функциональный анализ полномочий (функций). Функциональный анализ как элемент структурно-функционального подхода. Функциональный анализ как инструмент реформирования. Методика функционального анализа полномочий органов власти. Реестр полномочий. Реестр функций. Реестр услуг: понятие, виды, состав, назначение, практика формирования. Необходимые и обязательные услуги. Услуги, оказываемые в электронном виде. Перечень услуг.

#### **Тема 4. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти.**

Административный регламент: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги. Процессный подход к разработке административных процедур. Регламентация процессов межведомственного взаимодействия. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.

#### **Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде**

Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии.

Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Порталы государственных и муниципальных услуг. Универсальная электронная карта. Зарубежный опыт оказания государственных услуг в электронном виде.

#### **Тема 6. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг**

Методика исследования и анализа качества исполнения государственных и муниципальных функций и услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.

#### **Тема 7. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг**

Понятие и направления мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. Определение мониторинга. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг. Совершенствование системы информирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

#### **Тема 8. Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения**

Типы государственных (муниципальных) учреждений. Социально-значимые услуги. Перечень услуг, оказываемых в организациях и учреждениях, в которых размещается муниципальное задание. Организационные и финансовые основы обеспечения деятельности подведомственных учреждений. Государственное (муниципальное) задание. Стандарты качества услуг.

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99бин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

### 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

### 7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;
- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

### 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации - <https://digital.gov.ru/ru/activity/govservices/>

Портал государственных и муниципальных услуг РФ - <https://www.gosuslugi.ru/>

Правительство РФ - <http://government.ru/rugovclassifier/61/events/>

### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

| Вид работ            | Методические рекомендации   |
|----------------------|---|
| лекции               | В процессе лекции студент должен усвоить и законспектировать название темы, учебных вопросов и основные блоки теоретического материала, то есть, сделанные преподавателем теоретические послышки (гипотезы), их аргументацию и выводы. В случае, если какое-либо положение не совсем понятно студенту или представляется недостаточно убедительным, целесообразно задавать преподавателю уточняющие вопросы. Наличие у студента конспекта лекции обязательно. Материалы лекции являются основой для подготовки к практическим занятиям. |
| практические занятия | Цель семинарских занятий - активизация работы студентов по изучению учебной дисциплины. Свое обучение в семинарских занятиях студент реализует посредством выступления с докладом, презентацией по темам семинарских занятий, выполнения тестов и работ, подготовки глоссария и т.д. На семинарских занятиях проводятся также ролевые игры и выполняются самостоятельные работы.  |

| Вид работ              | Методические рекомендации  |
|------------------------|--|
| самостоятельная работа | Самостоятельная работа Изучение основной и дополнительной литературы является наиболее распространённой формой самостоятельной работы студентов и в процессе изучения настоящей дисциплины применяется при рассмотрении всех тем. Результаты анализа основной и дополнительной литературы в виде короткого конспекта основных положений той или иной работы фиксируются в рабочей тетради, наличие которой у студента обязательно  |
| зачет                  | <p>Изучение дисциплины завершается зачетом (в соответствии с учебным планом образовательной программы).</p> <p>Зачет служит приемом проверки степени усвоения учебного материала и лекционных занятий, качества усвоения обучающимися отдельных разделов учебной программы, сформированных умений и навыков. Зачет проводится устно или письменно по решению преподавателя, в объеме учебной программы. Преподаватель вправе задать дополнительные вопросы, помогающие выяснить степень знаний обучающегося в пределах учебного материала, вынесенного на зачет.</p> <p>В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые.</p> <p>Подготовка обучающегося к зачету включает в себя три этапа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* самостоятельная работа в течение процесса обучения;</li> <li>* непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;</li> <li>* подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билетах/тестах.</li> </ul> |

**10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

**11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

**12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;



- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" и профилю подготовки "Государственное и муниципальное управление".

Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.О.31 Государственные и муниципальные услуги

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: Государственное и муниципальное управление

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

**Основная литература:**

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 224 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-104598-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/811149> (дата обращения : 25.05.2021). - Режим доступа: по подписке
2. Чиркин, В. Е. Система государственного и муниципального управления: Учебник / В.Е. Чиркин. - 5-е изд., пересмотр. - Москва : Норма, 2018. - 432 с. - ISBN 978-5-16-106411-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/952104> (дата обращения : 25.05.2021). - Режим доступа: по подписке
3. Государственная экономическая политика: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 061000 'Государственное и муниципальное управление' / Т.Г. Морозова [и др.] ; под ред. Т.Г. Морозовой. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 255 с. - ISBN 978-5-238-01082-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028823> (дата обращения : 25.05.2021). - Режим доступа: по подписке
4. Елохов, А. М. Управление качеством: Учебное пособие / Елохов А.М., - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 334 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-010389-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/612323> (дата обращения : 25.05.2021). - Режим доступа: по подписке
5. Исаев, Г. Н. Управление качеством информационных систем: Учебное пособие / Исаев Г.Н. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 248 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-011794-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/543677> (дата обращения : 25.05.2021). - Режим доступа: по подписке

**Дополнительная литература:**

1. Тавокин, Е. П. Социальная политика / Тавокин Е.П., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 231 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-016519-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1172225> (дата обращения: 25.05.2021). - Режим доступа: по подписке.
2. Ахинов, Г. А. Социальная политика: Учебное пособие / Ахинов Г.А., Калашников С.В. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 272 с.: - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003549-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1061572> (дата обращения: 25.05.2021). - Режим доступа: по подписке.
3. Государственное и муниципальное управление : учебник / под ред. Н. И. Захарова. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 288 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009194-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/992997> (дата обращения: 25.05.2021). - Режим доступа: по подписке.
4. Орешин, В. П. Государственное и муниципальное управление : учебное пособие / В. П. Орешин. - 2-е изд. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019. - 178 с. - (ВО: Бакалавриат). - ISBN 978-5-369-01551-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002051> (дата обращения: 25.05.2021). - Режим доступа: по подписке.
5. Виноградов, Л. В. Средства и методы управления качеством : учеб. пособие / Л.В. Виноградов, В.П. Семенов, В.С. Бурьлов. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 220 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005584-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1008007> (дата обращения : 25.05.2021). - Режим доступа: по подписке

*Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.О.31 Государственные и муниципальные услуги*

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: Государственное и муниципальное управление

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.