

## **Аннотация рабочей программы дисциплины**

### **«Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг»**

Цель дисциплины «Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг» – формирование комплекса знаний об управлении эффективностью предоставления государственных и муниципальных услуг, а также развитие навыков оценки эффективности предоставления услуг государственными и муниципальными учреждениями.

Задачи дисциплины:

- получение навыков оценки эффективности работы органов государственной власти и местного самоуправления в сфере оказания государственных и муниципальных услуг;
- формирование умений организации мероприятий в сфере управления эффективностью государственных и муниципальных услуг;
- выработка навыков проведения системного анализа функционирования управленческих структур органов государственной власти и местного самоуправления, выявления проблем управления и разработки мероприятий по повышению эффективности их деятельности.

Тема 1. Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг.

Тема 2. Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки

Тема 3. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг

Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

Тема 5. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг

Объем дисциплины 3 зачетных единицы.

Форма промежуточного контроля – экзамен.