

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета управления

профессор В. Г. Кудряков
21 апреля 2021 г.



Рабочая программа дисциплины
Управление эффективностью государственных и муниципальных
услуг
(Адаптированная рабочая программа для лиц с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов, обучающихся по адаптированным основным
профессиональным образовательным программам высшего образования)

Направление подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность
«Государственное и муниципальное управление»
Уровень высшего образования
магистратура
Форма обучения
очная и заочная

Краснодар
2021

Рабочая программа дисциплины «Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг» разработана на основе ФГОС ВО 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ 13 августа 2020 г. № 1000.

Автор:
к.э.н., доцент



Н.В. Климовских

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры экономической теории от 05.04.2021 г., протокол № 8.

Заведующий кафедрой
д.э.н., профессор



Е.И. Артемова

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета управления, протокол от _20.04.2021 № 5.

Председатель
методической комиссии
к.э.н., доцент



М.А. Нестеренко

Руководитель
основной профессиональной
образовательной программы
д.э.н., профессор



М.В. Зелинская

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг» является 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.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ПК-2. Способен эффективно планировать, организовывать деятельность органов государственной власти и местного самоуправления

ПК-4. Способен организовать предоставление государственных услуг

ПК-8. Способен готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления

В результате изучения дисциплины «Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг» обучающийся готовится к освоению трудовых функций и выполнению трудовых действий в соответствии со справочником 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 (утв. Письмом Минтруда России 26 апреля 2017 г. N 18-1/10/В-3260) и справочником типовых квалификационных требований для замещения должностей муниципальной службы (утв. Минтрудом России)

Трудовая функция – управленческие умения (для должностей гражданской службы категорий «руководители» и «помощники (советники)» всех

групп должностей, категории специалисты высшей группы должностей, а также главной, ведущей и старшей групп должностей).

Трудовые действия:

- умение руководить подчиненными, эффективно планировать, организовывать работу и контролировать ее выполнение;
- умение оперативно принимать и реализовывать управленческие решения.

Для замещения должностей высшей, главной и ведущей групп рекомендуется предъявлять требования к умениям:

- 1) руководить подготовкой аналитических, информационных и других материалов;
- 2) оперативно принимать и реализовывать управленческие решения;
- 3) формировать и обеспечивать деятельность по ведению реестров и иных информационных ресурсов для обеспечения контрольно-надзорных полномочий;
- 4) осуществлять деятельность по реализации процесса организации и предоставления государственных услуг;

3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

«Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений, ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Государственное и муниципальное управление».

4 Объем дисциплины (108 часа, 3 зачетных единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
Контактная работа в том числе:	35	13
— аудиторная по видам учебных занятий	35	10
— лекции	12	4
— практические	20	6
— лабораторные
— внеаудиторная	3	3
— экзамен	3	3
— защита курсовых работ		
Самостоятельная работа в том числе:	73	95

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
— курсовая работа
— прочие виды самостоятельной работы	72	95
Итого по дисциплине	108	108
в том числе в форме практической подготовки

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины студенты (обучающиеся) сдают эк-замен.

Дисциплина изучается на 2 курсе, в 4 семестре по учебному плану оч-ной формы обучения, на 2 курсе, в 4 семестре по учебному плану заочной формы обучения.

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
1	Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг. 1. Проблема определения понятия «государственная услуга». 2. Классификация государственных и муниципальных услуг. 3. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг	ПК-2.3 ПК-4.2 ПК-8.1	4	2	4			14
2	Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки. 1. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги. 2. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. 3. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государ-	ПК-2.3 ПК-4.2 ПК-8.1	4	4	4			15

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	ственных (муниципальных) услуг. 4. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.							
3	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг. 1. Понятие мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. 2. Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг. 3. Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных услуг	ПК-2.3 ПК-4.2 ПК-8.1	4	2	4			14
4	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 2. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. 3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 4. Требования к соглашениям о взаимодействии.	ПК-2.3 ПК-4.2 ПК-8.1	4	2	4			15
5	Использование информационно-телекоммуникационных техно-	ПК-2.3	4	2	4			15

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	<p>логий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.</p> <p>1. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.</p> <p>2. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.</p> <p>3. Порталы государственных и муниципальных услуг.</p> <p>4. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.</p> <p>5. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.</p>	ПК-ПК-4.2 ПК-8.1						
Итого				12	20	-		73

Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
1	<p>Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг и оценка качества их предоставления.</p> <p>1. Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг.</p> <p>2. Понятие</p>	ПК - 2.3 ПК - ПК - 4.2 ПК - 8.1	4	2	2			32

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компе-	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекц ии	Практиче- ские заня- тия	Лаборатор- ные заня- тия	в том чис- ле в форме практиче- ской подготов- ки*	Самостоя- тельная работа
	<p>стандартов регламентов государственных муниципальных услуг.</p> <p>3. Понятие и под-ходы к определе-нию качества государственной (муниципальной) услуги.</p> <p>4. Система по-казателей оценки качества и доступ-ности государ-ственных услуг.</p> <p>5. Система факто-ров, оказывающих негативное влияние на качество и до-ступность государ-ственных (муници-пальных) услуг.</p> <p>6. Методика оценки удовлетворенности потребителя каче-ством и комфортно-стью (доступно-стью) предоставля-емой государствен-ной (муниципаль-ной) услуги.</p> <p>7. Мониторинг как инструмент обеспе-чения качества государственных и муниципальных услуг.</p>	и и						
2	<p>Организация предо-ставления государ-ственных и му-ниципальных услуг в многофункцио-нальных центрах.</p> <p>1. Особенности организации предоставления государственных и</p>	ПК - 2.3 ПК - ПК - 4.2 ПК -	4	1	2			32

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компе-	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекц ии	Практиче- ские заня- тия	Лаборатор- ные заня- тия	в том чис- ле в форме практиче- ской подготов- ки*	Самостоя- тельная работа
	муниципальных услуг в многофункциональ ных центрах. 2. Функции, права, обязанности и ответственность многофункциональ ного центра. 3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональ ных центрах. 4. Требования к соглашениям о взаи- модействии.	8.1						
3	Использование информационно- телекоммуникаци- онных технологий при предоставле- нии государствен- ных и муниципаль- ных услуг. 1. Общие требова- ния к использова- нию информаци- онно-телекоммуни- кационных техно- логий при предо- ставлении государ- ственных и му- ниципальных услуг. 2. Порядок ведения реестров государ- ственных и му- ниципальных услуг	ПК - 2.3 ПК - ПК - 4.2 ПК - 8.1	4	1	2			31

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компе-	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекц ии	Практиче- ские заня- тия	Лаборатор- ные заня- тия	в том чис- ле в форме практиче- ской подготов- ки*	Самостоя- тельная работа
	в электронной форме. 3. Порталы государственных и муниципальных услуг. 4. Государственная информационная система о государ- ственных и му- ниципальных платежах. 5. Использование электронной подпи- си при оказании государственных и муниципальных услуг.							
Итого				4	6			95

6 Перечень учебно-методического обеспечения для само- стоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : метод. рекомендации по выполнению самостоятельной работы / Н. В. Климовских. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 38 с. <https://kubsau.ru/upload/iblock/aeb/aebd9fbba25e1e9e2f0f6de5782bc4a9.pdf>

2. Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : метод. указания по выполнению контрольных работ для магистров факультета заочного обучения направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» / Н. В. Климовских. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 18 с. <https://kubsau.ru/upload/iblock/312/312548c4012b850f7cc0ee777c4956c1.pdf>

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
ПК-2 Способен эффективно планировать, организовывать деятельность органов государственной власти и местного самоуправления	
2	Планирование и организация работы органа публичной власти
2	Местное самоуправление и муниципальное управление
2	Ознакомительная практика
4	<i>Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг</i>
4	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
ПК-4 Способен организовать предоставление государственных услуг	
2	Ознакомительная практика
2	Управление в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях
3	Технологии взаимодействия власти, бизнеса и общества
3	Документирование и документооборот в государственных и муниципальных органах управления
4	<i>Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг</i>
4	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
ПК-8 Способен готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления	
2	Управление в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях
3	Совершенствование системы государственного и муниципального управления
4	Научно-исследовательская деятельность в профессиональной сфере
4	<i>Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг</i>
4	Преддипломная практика
4	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

* номер семестра соответствует этапу формирования компетенции

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетвори- тельно (минимальный не достигнут)	удовлетвори- тельно (минималь- ный порого- вый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
ПК-2 Способен эффективно планировать, организовывать деятельность органов государственной власти и местного самоуправления					
ПК-2.3 Оце- нивает эффектив- ность работы органов	Уровень зна- ний ниже ми- нимальных требований, имели место	Минимально допустимый уровень зна- ний, допуще- но много	Уровень зна- ний в объеме, соответству- ющем программе	Уровень зна- ний в объеме, соответству- ющем программе	кейс групповая дис- куссия («мозговой штүрм»)

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетвори- тельно (минимальный не достигнут)	удовлетвори- тельно (минималь- ный порого- вый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
государствен- ной власти и местного самоуправле- ния в сфере оказания государствен- ных и му- ниципальных услуг	грубые ошиб- ки При решении стандартных задач не проде- монстрирова- ны основные умения, име- ли место грубые ошиб- ки, не проде- монстрирова- ны базовые навыки	негрубых ошибок. Проде- монстрирова- ны основные умения, решены типо- вые задачи. Имеется ми- нимальный набор навы- ков для реше- ния стандарт- ных задач с некоторыми недочетами	подготовки, допущено несколько негрубых ошибок. Проде- монстрирова- ны все основ- ные умения, решены все основные за- дачи с негрубыми ошибками, проде- монстрирова- ны базовые навыки при решении стандартных задач	подготовки, без ошибок. Проде- монстрирова- ны все основ- ные умения, решены все основные за- дачи с от- дельными не- существен- ными недоче- тами, Проде- монстрирова- ны навыки при решении нестандарт- ных задач	рубежная контрольная работа для сту- дентов заочной формы обуче- ния тестовые зада- ния и задания для проведения эк- замена
ПК-4 Способен организовать предоставление государственных услуг					
ПК-4.2 Орга- низует ме- роприятия в сфере управ- ления эффек- тивностью государствен- ных и му- ниципальных услуг	Уровень зна- ний ниже ми- нимальных требований, имели место грубые ошиб- ки При решении стандартных задач не проде- монстрирова- ны основные умения, име- ли место грубые ошиб- ки, не проде- монстрирова- ны базовые навыки	Минимально допустимый уровень зна- ний, допуще- но много негрубых ошибок. Проде- монстрирова- ны основные умения, решены типо- вые задачи. Имеется ми- нимальный набор навы- ков для реше- ния стандарт- ных задач с некоторыми недочетами	Уровень зна- ний в объеме, соответству- ющем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок. Проде- монстрирова- ны все основ- ные умения, решены все основные за- дачи с негрубыми ошибками, проде- монстрирова- ны базовые навыки при решении стандартных задач	Уровень зна- ний в объеме, соответству- ющем программе подготовки, без ошибок. Проде- монстрирова- ны все основ- ные умения, решены все основные за- дачи с от- дельными не- существен- ными недоче- тами, Проде- монстрирова- ны навыки при решении нестандарт- ных задач	доклад эссе рубежная контрольная работа для сту- дентов заочной формы обуче- ния тестовые зада- ния и задания для проведения эк- замена
ПК-8 Способен готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления					

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетвори- тельно (минимальный не достигнут)	удовлетвори- тельно (минималь- ный поро- вый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
ПК-8.1 Про- водит систем- ный анализ функциони- рования управленче- ских струк- тур органов государствен- ной власти и местного самоуправле- ния, выявляет проблемы управления, разрабатыва- ет мероприя- тия по по- вышению эффективно- сти их дея- тельности	Уровень зна- ний ниже ми- нимальных требований, имели место грубые ошиб- ки При решении стандартных задач не проде- монстрирова- ны основные умения, име- ли место грубые ошиб- ки, не проде- монстрирова- ны базовые навыки	Минимально допустимый уровень зна- ний, допуще- но много негрубых ошибок. Проде- монстрирова- ны основные умения, решены типо- вые задачи. Имеется ми- нимальный набор нав- ыков для реше- ния стандарт- ных задач с некоторыми недочетами	Уровень зна- ний в объеме, соответству- ющем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок. Проде- монстрирова- ны все основ- ные умения, решены все основные за- дачи с негрубыми ошибками, проде- монстрирова- ны базовые навыки при решении стандартных задач	Уровень зна- ний в объеме, соответству- ющем программе подготовки, без ошибок. Проде- монстрирова- ны все основ- ные умения, решены все основные за- дачи с от- дельными не- существен- ными недоче- тами, Проде- монстрирова- ны навыки при решении нестандарт- ных задач	доклад эссе кейс групповая дис- куссия («мозговой шторм») рубежная контрольная работа для сту- дентов заочной формы обуче- ния тестовые зада- ния вопросы и за- дания для проведения эк- замена

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО

Оценочные средства по компетенции ПК-2 Способен эффективно планировать, организовывать деятельность органов государственной власти и местного самоуправления

ПК-2.3 Оценивает эффективность работы органов государственной власти и местного самоуправления в сфере оказания государственных и муниципальных услуг

Для текущего контроля

Тематика Кейс-заданий

Кейс 1 Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. Совершенствование процессов стратегического планирования и организация работы муниципальных служащих

2. Административно-управленческие процессы в сфере оказания государственных и муниципальных услуг

Кейс 2 Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг в сфере трудоустройства: тенденции, проблемы и перспективы

2. Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг малому и среднему бизнесу: тенденции, проблемы и перспективы

Кейс 3 Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. Аудит результативности деятельности органов исполнительной власти всех уровней

2. Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных услуг

Тематика групповых дискуссий («Мозговой штурм»)

1. Административные регламенты и стандарты в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания.

2. Факторы, оказывающих положительное / негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг.

3. Бенчмаркинг как инструмент управления качеством государственных и муниципальных услуг.

Тесты

1 Под условием оказания государственной услуги понимают:

- a) нормативную базу, реестр
- b) заявление потенциального потребителя, договор
- c) содержание услуги, включая конечный и промежуточные результаты

2 В процессе предоставления «публичных услуг», государственные органы власти могут:

- a) исполнять их самостоятельно
- b) организовать их исполнение коммерческими или некоммерческими организациями
- c) не имеют права использовать принцип аутсорсинга

3 Сервис — это:

- a) особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг
- b) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить иной
- c) предпродажное и гарантийное обслуживание

4 Отличительной особенностью услуг являются:

- a) неразрывность производства и потребления услуги

- b) несохраняемость услуг
 - c) незабываемость услуг
- 5 Укажите, в чем заключается неосвязаемость услуги?
- a) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
 - b) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения
 - c) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
- 6 Обслуживание это:
- a) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги
 - b) оказание услуги потребителю
 - c) комплекс мер по обслуживанию населения
- 7 Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
- a) бесконтактным
 - b) формальным
 - c) бесплатным
- 8 Контактная зона – это:
- a) любое место, где производится услуга
 - b) место, где услуга может храниться
 - c) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы
- 9 Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:
- a) поиск понимания
 - b) жалоба
 - c) призыв к совести
- 10 Укажите, к какому виду услуг относят услуги по регистрации транспортных средств?
- a) общественным услугам
 - b) смешанным услугам
 - c) государственным услугам
- 11 Укажите, какие документы регулируют сферу услуг (укажите наиболее полный ответ):
- a) Распоряжения администрации муниципального образования
 - b) Постановления правительства
 - c) нормативно-правовые акты федерального, регионального и местного уровня
- 12 Укажите, к какому виду услуг относят благоустройство и озеленение территории, содержание дорог и мест общего пользования, охрана общественного порядка, пожарная безопасность
- a) частным услугам

- b) общественным услугам
 - c) гражданским услугам
- 13 Определите, какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности?
- a) материально-преобразовательная
 - b) исследовательская
 - c) потребительская (пользовательская)
- 14 Определите, кем производится идентификация личности заявителя при оказании государственной услуги через центры обслуживания населения?
- a) работником центра обслуживания населения
 - b) в центрах обслуживания населения идентификация личности не производится
 - c) Законом РФ «О государственных услугах» этот вопрос не регламентирован
- 15 Определите, какие условия обслуживания заявителей обеспечиваются при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах?
- a) время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут
 - b) обращение заявителей в многофункциональный центр не осуществляется по предварительной записи
 - c) прием заявителей в многофункциональном центре, расположенном на территории муниципального образования с численностью населения до 25 тыс. человек, - осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного дня
- 16 Укажите, каким требованиям должны отвечать привлекаемые многофункциональными центрами к работе организации?
- a) наличие сети филиалов (отделений) на территории не менее 50 процентов муниципальных образований
 - b) наличие инфраструктуры, обеспечивающей доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - c) условия комфортности приема заявителей должны соответствовать положениям
- 17 Укажите, для каких целей создается федеральный реестр?
- данную справку можно получить только у непосредственного работодателя
- a) обеспечения ведения в электронной форме реестра государственных и муниципальных услуг, а также функций по осуществлению государственного контроля (надзора) и муниципального контроля
 - b) только обеспечения ведения в электронной форме реестра государственных услуг
 - c) только для функций по осуществлению муниципального контроля
- 18 Укажите правильную характеристику реквизита-основания экономического показателя
- a) реквизит-основание определяет качественную сторону предмета или процесса

- b) реквизит-основание определяет количественную сторону предмета или процесса
 - c) реквизит-основание определяет временную характеристику предмета или процесса
- 19 Укажите преимущества предоставления государственных услуг в электронном виде:
- a) экономия времени
 - b) доступность для тех, кто не может прийти лично
 - c) необходимость специализированной техники
- 20 Определите, какие каналы получения услуг относят к каналам получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде?
- a) единый портал госуслуг
 - b) сайт ведомства по оказанию государственных услуг
 - c) сайт муниципального образования
- 21 Определите, какие каналы получения услуг НЕ относят к каналам получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде?
- a) единый портал госуслуг
 - b) сайт ведомства по оказанию государственных услуг
 - c) сайт муниципального образования
- 22 При предоставлении муниципальных услуг существует проблема распределения оплаты услуг между различными категориями граждан. Определите, какие два принципа можно использовать для решения этой проблемы?
- a) принцип «свободы»
 - b) принцип «равенства»
 - c) принцип «справедливости»
- 23 Определите, какие услуги НЕ относят в состав государственных услуг «по содержанию результата»?
- a) информационно-консультационные
 - b) коммуникационные
 - c) программные
- 24 Определите, что НЕ относят к составу оказываемой государственной услуги?
- a) нормативную базу, реестр
 - b) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламент
 - c) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты
- 25 Определите, «верные» признаки публичных услуг.
- a) обеспечивают деятельность общезначимой направленности
 - b) имеют ограниченный круг субъектов, пользующихся ими
 - c) осуществляются либо органом государственной и муниципальной власти, либо другим субъектом
- 26 Определите, какие каналы получения услуг НЕ относят к каналам получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде?

- a) единый портал госуслуг
- b) сайт ведомства по оказанию государственных услуг
- c) сайт муниципального образования

27 Что предполагает внедрение принципов сервисного администрирования в рамках совершенствования системы государственного и муниципального управления эффективностью государственных и муниципальных услуг:

- a) сервисное обслуживание населения
- b) учет запросов и потребностей граждан при исполнении государственных функций в процессе оказания государственных и муниципальных услуг
- c) обновление текста административного кодекса РФ

28 Определите, что подразумевает морально-этическое направление совершенствования системы государственного и муниципального управления?

- a) разработку программы по повышению престижа государственных органов
- b) внедрение принципов сервисного администрирования
- c) устранение внутренней неэффективности

29 Привлечение на государственную службу наиболее квалифицированных специалистов параллельно с сокращением излишней численности государственных служащих относится к инструментам...

- a) национального плана противодействия коррупции
- b) реформы государственной службы
- c) административной реформы

30 Принятие мер по предотвращению конфликта интересов, в том числе после ухода государственного служащего с государственной службы относится к следующему направлению совершенствования системы государственного и муниципального управления..

- a) профилактика и противодействие коррупционным проявлениям
- b) совершенствование государственного управления и функционирования государственного аппарата
- c) взаимодействие с гражданским обществом

31 Определите, к какому направлению совершенствования системы государственного и муниципального управления относится выработка оптимальной системы взаимодействия институтов гражданского общества и средств массовой информации с государственными органами, исключающей возможность неправомерного вмешательства в деятельность государственных служащих?

- a) профилактика и противодействие коррупционным проявлениям
- b) совершенствование государственного управления и функционирования государственного аппарата
- c) взаимодействие с гражданским обществом

32 Определите, к какому из ниже перечисленных направлений совершенствования системы государственного и муниципального управления относится

создание системы контроля деятельности государственных служащих со стороны институтов гражданского общества?

- a) профилактика и противодействие коррупционным проявлениям
- b) совершенствование государственного управления и функционирования государственного аппарата
- c) взаимодействие с гражданским обществом

33 Определите, к какому из перечисленных направлений совершенствования системы государственного и муниципального управления относится кадровая работа государственных органов, согласно которой качественное выполнение своих должностных обязанностей должно в обязательном порядке учитываться при назначении его на вышестоящую должность, присвоении ему воинского или специального звания, классного чина, дипломатического ранга или при поощрении?

- a) профилактика и противодействие коррупционным проявлениям
- b) совершенствование государственного управления и функционирования государственного аппарата
- c) взаимодействие с гражданским обществом

34 Определите, какое из перечисленных направлений соответствует формированию необходимого организационного, информационного, ресурсного и кадрового обеспечения административной реформы, а также способствует улучшению механизма распространения положительного опыта в сфере государственного управления?

- a) профилактика и противодействие коррупционным проявлениям
- b) совершенствование государственного управления и функционирования государственного аппарата
- c) взаимодействие с гражданским обществом

35 Определите, к какому направлению совершенствования системы государственного и муниципального управления можно отнести общие принципы служебного поведения, а также оказание консультационной помощи по вопросам, связанным с применением на практике общих принципов служебного поведения государственных служащих?

- a) профилактика и противодействие коррупционным проявлениям
- b) совершенствование государственного управления и функционирования государственного аппарата
- c) взаимодействие с гражданским обществом

36 Определите, к какому из предложенных направлений совершенствования системы государственного и муниципального управления относится обязанность государственных служащих сообщать о ставших им известными в связи с выполнением своих должностных обязанностей случаях правонарушений?

- a) профилактика и противодействие коррупционным проявлениям
- b) совершенствование государственного управления и функционирования государственного аппарата
- c) взаимодействие с гражданским обществом

37 Определите, какие группы показателей должна включать в себя система показателей эффективности и результативности деятельности органов власти:

- a) показатели непосредственного результата
- b) показатели конечного эффекта
- c) показатели непосредственных процессов, связанных с характером функционирования, административными процессами, требованиями к ним
- d) уровень зарплаты чиновников

38 Из нижеперечисленных вариантов, выберите что оценивается при правовом подходе к оценке государственного управления:

- a) оценивается отсутствие нарушений в процессе ведения деятельности учреждения
- b) оценивается наличие или отсутствие жалоб, а также положительные отзывы граждан о деятельности государственного учреждения
- c) включаются различные методы оценки, основой которых является мнение компетентных работников об общественной полезности и эффективности деятельности государственного учреждения
- d) оценивается непосредственно результат деятельности государственного учреждения на основе количественных и качественных показателей

39 Укажите, какие формы общественного контроля существуют в настоящее время

- a) общественный мониторинг, общественная проверка
- b) гражданская экспертиза
- c) центр социальной активности

40 Определите, наличие какого умения предполагает и информационная компетентность?

- a) умение писать и считать
- b) умение находить требуемую информацию в различных источниках
- c) умение организовывать творческие мероприятия

41 Определите, какие из перечисленных параметров анализируются через внешнее обследование при проведении мониторинга качества услуг?

- a) соответствие процедуры предоставления услуги утвержденным регламентам и стандартам качества предоставления услуг
- b) время, необходимое для получения заявителем услуги
- c) все ответы верны

42 Определите, каким из предложенных способов возможно объективно анализировать параметр «наличие исчерпывающей информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет»?

- a) внешнего обследования органа, предоставляющего услугу
- b) путем самообследования органа, предоставляющего услугу
- c) обследования органа, контролирующего деятельность органов предоставления услуг

43 Укажите, чем продиктована необходимость выделения из управленческих документов экономических показателей в процессе постановки задачи?

- a) для идентификации структурных подразделений, генерирующих управленческие документы
- b) стремлением к правильной формализации расчетов и выполнения логических операций
- c) необходимостью защиты информации

44 Укажите, кто организует подготовку сводного отчета (доклада) о предоставлении услуг?

- a) исполнительный орган государственной власти
- b) орган, осуществляющий мониторинг
- c) заявители, осуществляющие мониторинг

45 Укажите, какая информация НЕ отражается в сводном отчете мониторинга качества государственных (муниципальных) услуг?

- a) количество услуг, предоставленных исполнительным органом заявителям в отчетном периоде
- b) сведения о заявителях, получившие услуги в отчетном периоде
- c) сведения о возможности получения заявителем услуги по принципу «одного окна»

46 Определите, что относится к внутренним причинам внедрения информационных технологий?

- a) повышение эффективности труда за счёт экономии времени
- b) стремительное совершенствование средств новых информационных технологий
- c) повышение квалификации

3.1.2 Для промежуточного контроля

Вопросы к экзамену

- 1 Понятие и сущность государственной услуги
- 2 Проблема определения понятия «государственная услуга»
- 3 Классификация государственных и муниципальных услуг
- 4 Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг
- 5 Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги
- 6 Принципы предоставления государственных (муниципальных) услуг
- 7 Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг
- 8 Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг
- 9 Теоретико-методологические подходы к определению сущности эффективности административного управления
- 10 Специфика определения экономической и социальной эффективности

государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг

- 11 Концептуальные модели эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 12 Критерии и показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 13 Интегральные показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 14 Оценка результатов деятельности административного управления на основе сбалансированной системы показателей в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 15 Виды требований, которым должны соответствовать показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 16 Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг в сфере трудоустройства: тенденции, проблемы и перспективы
- 17 Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг малому и среднему бизнесу: тенденции, проблемы и перспективы

Практические задания для экзамена

1. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Извещение о состоянии индивидуального лицевого счета». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

2. С помощью любой информационно-поисковой системы (ИПС) найдите в Интернете адрес портала государственных и муниципальных услуг региона. Найдите каталог предоставляемых электронных услуг и ознакомьтесь с ним. Какие услуги в сфере социального обеспечения можно получить в нашем регионе в электронном виде? Какие услуги в сфере социального обеспечения можно получить в нашем регионе через МФЦ?

3. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Замена паспорта гражданина РФ в связи с достижением возраста 20 или 45 лет». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

4. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Регистрация автотранспортного средства». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

5. Оцените деятельность МФЦ с точки зрения его информационной доступности и качества организации и разработайте рекомендации по улучшению качества работы организации в целом и улучшению качества предоставляемых услуг (выбрать одну услугу) в частности.

Тестовые задания для экзамена

1 Какие из перечисленных принципов являются основой для оказания государственных услуг?

- a) принцип экстерриториальности получения государственной услуги
- b) принцип уважения прав человека
- c) равный доступ заявителям без какой-либо дискриминации по всем признакам (пол, раса, национальность, язык, имущественное положение и т.д.)

2 К правам заявителей при получении государственных и муниципальных услуг относят:

- a) получение услуги своевременно и в соответствии со стандартом ее предоставления
- b) получение услуг в электронной форме
- c) получение всех услуг бесплатно

3 Какие из перечисленных источников являются источниками финансирования государственных (муниципальных) услуг?

- a) бюджетное финансирование
- b) финансирование от юридических лиц
- c) система страхования

4 В соответствии с требованиями законодательства, кто должен устанавливать муниципальные минимальные социальные стандарты, определяющие объемы, качество и периодичность предоставления отдельных муниципальных услуг?

- a) Правительство РФ
- b) представительные органы субъекта РФ
- c) органы местного самоуправления

5 Основанием оказания государственной (муниципальной) услуги является:

- a) нормативная база, реестр
- b) заявление потребителя услуги
- c) содержание услуги, включая конечный и промежуточные результаты

6 Укажите, к каким из перечисленных видов услуг относят услуги по обеспечению пожарной безопасности?

- d) частным услугам
- e) общественным услугам
- f) гражданским услугам

7 Укажите, что понимают под административным процессом в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания?

- a) совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления
- b) упорядоченное множество действий, которые выполняются для достижения заданной цели, задачи, программы, оказания услуги или их части для получения желаемого конечного результата (результата, установленного стандартом)
- c) общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяющих систему показателей для органа, оказывающего услугу

8 Укажите, что понимают под административным стандартом услуги в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания?

- a) совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления
- b) общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу
- c) нет верного ответа

9 Укажите, что понимают под административным регламентом в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания?

- a) совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления
- b) сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу
- c) упорядоченное множество действий, которые выполняются для достижения заданной цели, задачи, программы, оказания услуги или их части для получения желаемого конечного результата (результата, установленного стандартом)

10 Укажите, что понимают под промежуточным результатом оказания государственной услуги?

- a) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом
- b) влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга
- c) выдачу правообеспечивающего документа или предоставление информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом

11 Укажите, что понимают под конечным результатом оказания государственной услуги?

- а) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом
- б) влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга
- в) факт оказания услуги, который проявляется в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом

12 Укажите, что является основанием в процессе оказания государственной услуги?

- а) нормативную базу, реестр
- б) заявление потребителя услуги
- в) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты

13 Укажите, что НЕ относят к «верным» отличительным признакам государственной административной услуги?

- а) индивидуальность предоставления
- б) обращение пользователей государственных услуг в государственный орган
- в) осуществление услуги в силу объективных социально-экономических причин может быть передано коммерческим или некоммерческим организациям и их объединениям

14 Определите, к каким видам услуг относят услуги в сфере содержания дорог и мест общего пользования?

- а) частным услугам
- б) общественным услугам
- в) гражданским услугам

15 Определите, что не относят к «составу» оказываемой государственной услуги?

- а) содержание государственной услуги
- б) нормативную базу, реестр
- в) конечный и промежуточный результаты государственной услуги

16 Определите, что понимается под эффектом оказания государственной (муниципальной) услуги?

- а) факт оказания услуги, который может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом
- б) влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных

социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга

с) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты

17 Выберите, какие из представленных утверждений являются верными:

а) под качеством получения услуги понимают оценку условий, в которых оказывается услуга и ресурсов затрачиваемых потребителем на её получение (объективную в виде соответствия принятому стандарту и субъективную в виде оценки потребителя)

б) критерии, используемые для определения состава показателей, характеризующих качество и комфортность предоставления услуги, не должны соответствовать требованию релевантности

с) критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных (муниципальных) услуг - это совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять, учитывать, контролировать и оценивать результат предоставления данных услуг

18 Определите, какие из представленных потребностей можно отнести к основным, составляющим систему потребностей потребителей по поводу качества и комфортности получаемых услуг?

а) информационные потребности

б) материальные потребности

с) функциональные потребности

19 Определите, какие из перечисленных факторов оказывают негативное влияние на качество и комфортность государственных услуг?

а) недостаточный уровень профессионализма и клиентской ориентированности персонала

б) разрешение жалоб и первичных конфликтов

с) отсутствие стандартов комфортности госуслуг

20 Определите, какой из перечисленных методов сбора информации не используется при проведении мониторинга качества услуг?

а) эксперимент

б) опрос

с) анкетирование

Оценочные средства по компетенции ПК-4 Способен организовать предоставление государственных услуг

ПК-4.2 Организует мероприятия в сфере управления эффективностью государственных и муниципальных услуг

Для текущего контроля

Темы докладов

1 Характеристика реестров муниципальных услуг

2 Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги

3 Эффективность использования бюджетных средств при оказании

государственных услуг

- 4 Виды требований, которым должны соответствовать показатели оценки эффективности государственного управления
- 5 Показатели оценки эффективности государственного управления сферой услуг: зарубежный опыт
- 6 Цели, принципы и формы повышения квалификации муниципальных служащих, предоставляющих услуги населению
- 7 Сфера деятельности и основные понятия Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 23.07.2013г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Темы эссе

- 1 Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг
- 2 Федеральные территориальные органы государственного управления в Краснодарском крае и инструменты их работы
- 3 Органы государственной власти Краснодарского края и инструменты их работы
- 4 Критерии и показатели оценки эффективности государственного управления сферой услуг
- 5 Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг в сфере трудоустройства: тенденции, проблемы и перспективы
- 6 Защита интересов потребителей государственных услуг
- 7 Аутсорсинг в оказании государственных (муниципальных) услуг
- 8 Методы проведения аудита и контроля деятельности органов исполнительной власти, занимающихся предоставлением государственных (муниципальных) услуг
- 9 Нормативно-правовая база регулирования отношений в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 10 Контроль управления персоналом при оказании государственных (муниципальных) услуг

Тесты

- 1 К какому виду сервисной деятельности относится информационный сервис?
 - а) познавательному
 - б) коммуникативному
 - с) образовательному
- 2 Как называют услуги по организации общения между отдельными людьми и организациями?
 - а) социальные
 - б) связи с общественностью
 - с) коммуникативные
- 3 Укажите, к какому виду услуг относят муниципальные услуги в сфере благоустройства и озеленения территории?

- a) частным услугам
- b) общественным услугам
- c) гражданским услугам

4 Укажите, что НЕ относят к отличительным признакам государственных административных услуг?

- a) индивидуальность предоставления
- b) обращение пользователей государственных услуг в государственный орган
- c) осуществление услуги в силу объективных социально-экономических причин может быть передано коммерческим или некоммерческим организациям и их объединениям

5 Услуга – это:

- a) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо
- b) осязаемые действия, направленные на товар или человека
- c) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями

6 Выделите «верные» признаки публичных услуг:

- a) обеспечивают деятельность общезначимой направленности
- b) основываются на частной собственности
- c) осуществляются либо органом государственной и муниципальной власти, либо другим субъектом

7 Определите, на какие виды, согласно действующему законодательству, можно разделить государственные услуги, исходя из целей

услугополучателей государственных (муниципальных) услуг?

- a) бесплатные услуги, реализующие конституционные права граждан
- b) бесплатные услуги, обеспечивающие содействие услугополучателям в реализации их законных обязанностей
- c) обязательно эквивалентно возмещаемые услуги либо из ресурсов государственного бюджета, либо страховой компании, либо спонсорской помощи

8 Под составом оказываемой государственной услуги понимают:

- a) нормативную базу, реестр
- b) содержание услуги, включая конечный и промежуточные результаты
- c) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

9 Укажите, что НЕ относят к конечным результатам оказания государственной услуги?

- a) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

б) факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом

с) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты

10 Укажите, характерные черты, присущие государственной (муниципальной) услуге:

- а) неосвязаемость
- б) существует отдельно от производителя услуг
- с) качество широко колеблется в зависимости от места, времени и производителя

11 Укажите, что НЕ относят к «верным» отличительным признакам государственной административной услуги?

- а) индивидуальность предоставления
- б) осуществление услуги в силу объективных социально-экономических причин может быть передано коммерческим или некоммерческим организациям и их объединениям
- с) предоставление услуги непосредственно в государственном органе

12 Укажите, что является одним из важных индикаторов оценки эффективности оказания муниципальных услуг?

- а) количество благодарственных писем
- б) количество предложений
- с) количество обращений и жалоб

13 К какому виду услуг относят благоустройство и озеленение территории, содержание дорог и мест общего пользования, охрана общественного порядка, пожарная безопасность?

- а) частным услугам
- б) общественным услугам
- с) гражданским услугам

14 Укажите, что является источником финансирования таких услуг как: содержание мест захоронения, охрана общественного порядка, пожарная безопасность?

- а) бюджетные средства
- б) личное финансирование граждан
- с) финансирование банков

15 Укажите, какие источники финансирования государственных (муниципальных) услуг существуют?

- а) бюджетное финансирование
- б) финансирование от юридических лиц
- с) система страхования

16 Во многих муниципальных образованиях существуют монополисты по оказанию муниципальных услуг. Кто должен непосредственно регулировать цены и тарифы на предоставление муниципальных услуг?

- а) рынок
- б) сам монополист

- с) органы местного самоуправления
- 17 Укажите, к какому виду услуг относят услуги в сфере содержания дорог и мест общего пользования?
- а) частным услугам
 - б) общественным услугам
 - с) гражданским услугам
- 18 К правам заявителей при получении государственных и муниципальных услуг НЕ относят:
- а) получение услуги своевременно и в соответствии со стандартом ее предоставления
 - б) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления услуг
 - с) получение всех услуг бесплатно
- 19 Определите, что НЕ относят к комфортности ожидания услуги?
- а) оснащение места ожидания
 - б) профессиональная грамотность персонала
 - с) санитарно-гигиенические условия помещения
- 20 Определите, что относят к комфортности ожидания услуги?
- а) техническая оснащенность (пандусы, лифты, компьютеры и принтеры обслуживающего персонала)
 - б) профессиональная грамотность персонала
 - с) санитарно-гигиенические условия помещения
- 21 Определите, что относят к функциональным потребностям потребителей по поводу качества и комфортности получаемых услуг?
- а) разрешение жалоб и первичных конфликтов
 - б) отношение к клиентам и профессионализм
 - с) конфиденциальность информации
- 22 Определите, что НЕ относят к функциональным потребностям потребителей по поводу качества и комфортности получаемых услуг?
- а) разрешение жалоб и первичных конфликтов
 - б) отношение к клиентам и профессионализм
 - с) время оказания услуги
- 23 Определите, какой из принципов предусматривает, что данные мониторинга должны быть доступны, позволяя выявлять отклонения, необходимые для принятия обоснованных решений?
- а) непрерывность
 - б) объективность
 - с) своевременность
- 24 Определите, какой из принципов проведения мониторинга предусматривает оценку уровня качества предоставления услуг в отчетном периоде, осуществляемый с целью повышения уровня качества предоставления услуг в очередном периоде?
- а) результативность
 - б) сопоставимость
 - с) непрерывность

- 25 Определите, какой принцип проведения мониторинга качества услуг предусматривает оценку уровня качества предоставления услуг на основе реальных фактов??
- a) соответствие
 - b) объективность
 - c) сопоставимость
- 26 Определите, на каком этапе тестирования кандидата отдел кадров МФЦ изучает документы, подтверждающие повышение или присвоение квалификации по результатам дополнительного профессионального образования кандидата при приеме на работу?
- a) рассмотрение списков кадрового резерва
 - b) первичное собеседование
 - c) итоговое тестирование по результатам обучения
- 27 Укажите, какие документы проверяются отделом кадров при изучении списков кадрового резерва и документов кандидатов на работу в МФЦ?
- a) резюме, анкету, ходатайство
 - b) документы, подтверждающие необходимое профессиональное образование, квалификацию и стаж работы
 - c) справка о доходах и личном имуществе кандидата
- 28 Определите, какие результаты могут выноситься на заседании комиссии о приеме сотрудника на работу в МФЦ по результатам итогового тестирования?
- a) о приеме кандидата на работу (при наличии вакансии)
 - b) об отказе в приеме кандидата на работу
 - c) оба варианта верны
- 29 Определите, на каком этапе тестирования кандидата отдел кадров МФЦ изучает резюме, анкету и ходатайство кандидата при приеме на работу?
- a) рассмотрение списков кадрового резерва
 - b) первичное собеседование
 - c) итоговое тестирование по результатам обучения
- 30 Укажите, какие документы НЕ проверяются отделом кадров при изучении списков кадрового резерва и документов кандидатов на работу в МФЦ??
- a) документы, подтверждающие необходимое профессиональное образование, квалификацию и стаж работы
 - b) резюме, анкету, ходатайство
 - c) справка о доходах и личном имуществе кандидата

3.2.2 Для промежуточного контроля

Вопросы к экзамену

- 1 Понятие мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг
- 2 Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг

- 3 Критерии и показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 4 Интегральные показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 5 Оценка результатов деятельности административного управления на основе сбалансированной системы показателей в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 6 Виды требований, которым должны соответствовать показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 7 Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных (муниципальных) услуг
- 8 Классификация социологических методов получения первичной информации. Понятие и виды опросов
- 9 Защита интересов потребителей государственных услуг
- 10 Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг
- 11 Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг
- 12 Мониторинг оценки деятельности МФЦ
- 13 Критерии оценки информационной доступности МФЦ
- 14 Критерии оценки качества организации МФЦ
- 15 Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг

Практические задания для экзамена

1. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?
2. С помощью любой информационно-поисковой системы (ИПС) найдите в Интернете адрес портала государственных и муниципальных услуг региона. Найдите каталог предоставляемых электронных услуг и ознакомьтесь с ним. Какие услуги в сфере образования можно получить в нашем регионе в электронном виде? Какие услуги в сфере образования можно получить в нашем регионе через МФЦ?
3. Оцените деятельность МФЦ с точки зрения его информационной доступности и качества организации и разработайте рекомендации по улучшению качества работы организации в целом.
4. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге

«Распоряжение средствами материнского (семейного) капитала». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

5. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? В каком объеме может быть оказана услуга? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

Тестовые задания для экзамена

1 Административный стандарт услуги в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, включает:

- а) совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления
- б) общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу
- с) нет верного ответа

2 Основанием в процессе оказания государственной услуги является:

- а) нормативная база, реестр
- б) заявление потребителя услуги
- с) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

3 Каким органом определяется порядок оптимизации процессов оказания государственных услуг?

- а) органами исполнительной власти регионов
- б) уполномоченным органом в сфере информатизации
- с) центральными государственными органами

4 Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг устанавливается:

- а) правительством РФ
- б) органами местного управления
- с) местной администрацией

5 Кто является координирующим федеральным органом исполнительной власти в таких сферах деятельности, как стандартизация, сертификация, метрология?

- а) Минэкономики РФ
- б) Госстрой РФ
- с) Госстандарт РФ

6 Какие этапы включают в себя тестирование кандидатов при приеме на работу в МФЦ?

- a) рассмотрение списков кадрового резерва
- b) первичное собеседование
- c) практическое обучение и итоговое тестирование
- d) все варианты верны

7 Выберите, какие из перечисленных критериев относят к критериям оценки комфортности получения государственной (муниципальной) услуги :

- a) информированность потребителя о получении услуги
- b) время, затраченное на получение конечного результата услуги
- c) доступность оказываемой услуги

8 Выберите, какие из перечисленных критериев относят к критериям оценки качества получения государственной (муниципальной) услуги:

- a) содержание конечного результата услуги
- b) информированность потребителя о получении услуги
- c) время, затраченное на получение конечного результата услуги

9 Укажите, какие из перечисленных критериев относят к эмоциональным потребностям потребителей по поводу качества и комфортности получаемых услуг

- a) транспортная доступность учреждения сферы услуги
- b) время ожидания услуги
- c) точность и аккуратность оказания услуги, полнота содержания информационных услуг

10 Укажите, за какой срок подлежит рассмотрению жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных (муниципальных) услуг?

- a) в течение пяти рабочих дней со дня регистрации
- b) в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации
- c) в течение 30 рабочих дней со дня ее получения

11 Выберите, какие из перечисленных критериев относят к критериям оценки качества получения государственной (муниципальной) услуги:

- a) содержание конечного результата услуги
- b) информированность потребителя о получении услуги
- c) время, затраченное на получение конечного результата услуги

12 Определите, какое из перечисленных действий входит в компетенцию Правительства Российской Федерации в сфере оказания государственных услуг?

- a) разработка и утверждение методики оценки качества оказания государственных услуг по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации
- b) утверждение реестра государственных услуг
- c) контроль за качеством предоставления государственных услуг в МФЦ

13 На каком этапе мониторинга качества услуг проводится изучение планов мероприятий органов, предоставляющих услуги, по вопросам повышения качества предоставления услуг?

- a) подготовка к проведению мониторинга качества услуг
 - b) проведение мониторинга качества услуг
 - c) формирование отчета о проведении мониторинга качества услуг
- 14 Назовите метод сбора информации, относящиеся непосредственно к системе оценки качества услуг
- a) анкетирование
 - b) анализ жалоб клиентов
 - c) тестирование
- 15 Определите, какой из видов социального контроля осуществляется объединениями граждан и самими гражданами?
- a) гражданский контроль
 - b) общественный контроль
 - c) государственный контроль
- 16 Кто организует подготовку сводного отчета (доклада) о предоставлении услуг?
- a) исполнительный орган государственной власти
 - b) орган, осуществляющий мониторинг
 - c) заявители, осуществляющие мониторинг
- 17 На каком этапе мониторинга качества услуг проводится сбор первичных данных в соответствии с утвержденными методами, в том числе проведение опроса заявителей?
- a) анализ проведенного мониторинга качества услуг
 - b) подготовка к проведению мониторинга качества услуг
 - c) проведение мониторинга качества услуг
- 18 Определите, в чем заключается положительный эффект от анализа жалоб клиентов?
- a) возможность улучшить сервис
 - b) возможность уволить нерадивых сотрудников
 - c) возможность экономии финансовых средств
- 19 Определите, на основании какого процесса устанавливается право организаций заниматься изготовлением, ремонтом, продажей и прокатом средств измерений, относящихся к сфере распространения государственного метрологического надзора?
- a) аттестация
 - b) лицензирование
 - c) аккредитация
- 20 Определите, какой из указанных ниже параметров не относится к предмету количественного анализа оценки качества предоставления государственных услуг?
- a) доступность и комфортность предоставления услуги
 - b) количество обращений при получении услуги
 - c) время получения услуги
- 21 Многофункциональный центр использует автоматизированную информационную систему, обеспечивающую:

- a) поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации
- b) поддержку деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг
- c) интеграцию с электронной очередью

22 Определите, какие условия обслуживания заявителей обеспечиваются при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах?

- a) время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут
- b) обращение заявителей в многофункциональный центр не осуществляется по предварительной записи
- c) прием заявителей в многофункциональном центре, расположенном на территории муниципального образования с численностью населения до 25 тыс. человек, - осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного дня

23 Укажите, можно ли в МФЦ заказать архивную справку о стаже работы и заработной плате?

- a) данную справку можно получить только у непосредственного работодателя
- b) можно, для этого необходимо прийти в МФЦ и написать заявление, при себе иметь паспорт и трудовую книжку
- c) нельзя, так как данную услугу оказывает местная администрация

24 Определите, какие функции не относят к функциям уполномоченного многофункционального центра?

- a) участие в подготовке перечней государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах
- b) организация обучения и повышение квалификации работников администрации муниципальных образований
- c) осуществление мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг

25 Главная цель работы многофункционального центра заключается в том, чтобы ...

- a) за счет организации взаимодействия органов власти, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, сэкономить время граждан в получении необходимых услуг
- b) упростить процедуры получения гражданами и предпринимателям государственных и муниципальных услуг за счет «единого окна»
- c) повысить комфортность получения государственных и муниципальных услуг

Оценочные средства по компетенции ПК-8 Способен готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления

ПК-8.1 Проводит системный анализ функционирования управленческих структур органов государственной власти и местного самоуправления, выявляет проблемы управления, разрабатывает мероприятия по повышению эффективности их деятельности

Для текущего контроля

Темы докладов

- 1 Виды и формы предоставления государственных и муниципальных услуг
- 2 Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги
- 3 Современные муниципальные услуги, их виды, оценка их достаточности и актуальности создания новых услуг. Оптимизация количества услуг
- 4 Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг
- 5 Причины, определяющие необходимость регулирования сферы государственных и муниципальных услуг
- 6 Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций
- 7 Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
- 8 Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг
- 9 Порталы государственных и муниципальных услуг: текущее состояние, проблемы и перспективы развития
- 10 Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг

Темы эссе

- 1 Стандарты и регламенты государственных и муниципальных услуг
- 2 Механизм государственного регулирования сферы услуг: за рубежом и отечественный опыт
- 3 Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг
- 4 Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг в современной России
- 5 Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг
- 6 Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных

ных услуг

- 7 Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах
- 8 Предпосылки к введению и ограничения в использовании платных муниципальных (государственных) услуг
- 9 Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт
- 10 Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг
- 11 Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»: проблемы и пути решения
- 12 Система мотивации и эффективность управления персоналом при оказании государственных и муниципальных услуг
- 13 Методы проведения контроля оперативных управленческих процессов
- 14 Нормы этики делового общения
- 15 Повышение эффективности работы структурных подразделений в сфере оказания государственных и муниципальных услуг
- 16 Договорные отношения по вопросам стратегического управления персоналом в процессе оказания государственных и муниципальных услуг
- 17 Контроль бюджета и управление расходами при организации работы по оказанию государственных и муниципальных услуг

Тематика Кейс-заданий

Кейс 1 Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг
2. Многофункциональный центр: функции, права, обязанности и ответственность

Кейс 2 Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. Порталы государственных и муниципальных услуг
2. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг
3. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах

Тематика групповых дискуссий («Мозговой штурм»)

1. Мониторинг информационной доступности и качества организации МФЦ.
2. Применение информационных технологий в сфере государственного управления в целях повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг и повышения открытости органов государственной власти.

Тесты

- 1 К кому виду деятельности относятся медицинские услуги, а также услуги спорта и физической культуры?
 - a) материально-производственный
 - b) социальный
 - c) коммуникативный
- 2 При классификации государственных услуг «по условиям оказания» НЕ выделяют следующие услуги?
 - a) информационно-консультационные
 - b) нормативно-правовые
 - c) программные
- 3 При классификации государственных услуг «по содержанию результата» НЕ выделяют следующие услуги?
 - a) информационно-консультационные
 - b) нормативно-правовые
 - c) программные
- 4 Информационная система мониторинга оказания государственных услуг это:
 - a) государственная услуга и оценка деятельности государственных органов и организаций
 - b) информационная система, предназначенная для отслеживания процесса предоставления государственных услуг
 - c) информационная система, предназначенная для автоматизации и мониторинга процесса оказания государственных услуг
- 5 Укажите, к каким услугам относят услуги по обеспечению охраны общественного порядка?
 - a) частным услугам
 - b) общественным услугам
 - c) гражданским услугам
- 6 Укажите, к каким услугам относят услуги по охране здоровья, получении образования, доступа к достижениям культуры?
 - a) социально значимые услуги
 - b) общественным услугам
 - c) гражданским услугам
- 7 Укажите, что НЕ относят к «составу» оказываемой государственной услуги?
 - a) нормативную базу, реестр
 - b) заявление потенциального потребителя, договор
 - c) содержание услуги, включая конечный и промежуточные результаты
- 8 Укажите, что НЕ относят к признакам публичных услуг?
 - a) обеспечение деятельности общезначимой направленности
 - b) ограниченный круг субъектов пользования
 - c) осуществление услуг либо органом государственной и муниципальной власти, либо другим субъектом

9 Укажите, что понимают под основанием для оказания государственной услуги?

- а) нормативную базу, реестр
- б) заявление потенциального потребителя, договор
- в) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

10 Укажите, что НЕ относят к функциональным потребностям потребителей по поводу качества и комфортности получаемых услуг?

- а) разрешение жалоб и первичных конфликтов
- б) отношение к клиентам и профессионализм
- в) время оказания услуги

11 Укажите, что относят к информационным потребностям потребителей по поводу качества и комфортности получаемых услуг?

- а) конфиденциальность информации
- б) восприимчивость содержания информации
- в) время оказания услуги

12 Укажите, что НЕ относят к информационным потребностям потребителей по поводу качества и комфортности получаемых услуг?

- а) конфиденциальность информации
- б) восприимчивость содержания информации
- в) время оказания услуги

13 Определите, что НЕ относят к критериям оценки комфортности получения услуги?

- а) информированность потребителя о получении услуги
- б) качество содержания конечного результата услуги
- в) возможность обжалования действий персонала

14 Определите, что НЕ относят к эмоциональным потребностям потребителей по поводу качества и комфортности получаемых услуг?

- а) возможность виртуального обращения
- б) точность и аккуратность оказания услуги, полнота содержания информации
- в) удовлетворенность клиента

15 Определите, что является непосредственным показателем качества предоставления государственных (муниципальных) услуг?

- а) исполнение административных регламентов органов исполнительной власти
- б) уровень удовлетворенности населением качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг
- в) рост социально-экономических показателей развития страны (региона)

16 Укажите, что означает общественный мониторинг качества оказания государственных услуг?

- а) деятельность физических лиц, некоммерческих организаций по сбору, анализу информации об уровне качества оказания государственных услуг и выработке рекомендаций

- b) многосоставные процедуры наблюдения, учета и оценки деятельности органов государственного управления частными организациями
 - c) способы и формы обмена информацией и взаимодействия власти и общества, обеспечивающие получение обратной связи от населения
- 17 Укажите, что является первоочередной целью проведения мониторинга качества услуг?
- a) повышение эффективности и результативности уполномоченных органов исполнительной власти по оказанию услуги
 - b) определение и изучение значений показателей, характеризующих качество предоставления услуг
 - c) совершенствование форм и методов работы уполномоченных органов исполнительной власти по оказанию услуг
- 18 Определите, что НЕ является задачей мониторинга качества услуг?
- a) обеспечение поддержки принятия управленческих решений
 - b) повышение эффективности и результативности бюджетных расходов, направляемых на предоставление услуг
 - c) обеспечение комфортом и доступностью предоставляемых услуг заявителям
- 19 Укажите, на каком принципе НЕ основывается проведение мониторинга?
- a) сравнимость
 - b) разрозненность
 - c) результативность
- 20 Определите, для регистрации каких средств установлен порядок ведения Государственного реестра?
- a) основных средств
 - b) средств производства
 - c) средств измерений
- 21 Как называется совокупность операций, выполняемых органами Государственной метрологической службы с целью определения соответствия средств измерений установленным техническим требованиям?
- a) поверка средств измерений
 - b) регистрация оборудования
 - c) сертификация продукции
- 22 Определите, какой из указанных ниже параметров не относится к предмету количественного анализа оценки качества предоставления государственных услуг?
- a) доступность и комфортность предоставления услуги
 - b) количество обращений при получении услуги
 - c) время получения услуги
- 23 Универсальный специалист в сфере услуг:
- a) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов
 - b) принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг

- с) принимает решение об отказе в предоставлении государственной услуги

24 Укажите, какой нормативно-правовой акт определяет требования к стандарту предоставления государственной услуги?

- а) Федеральный закон «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ
- б) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ
- с) Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ

25 Определите, в чем состоит сущность принципа клиентоориентированности, необходимого для комплексной оптимизации системы государственных полномочий?

- а) в установлении полномочий органов государственной власти в соответствии с востребованностью результатов их деятельности обществом
- б) в оценке результатов деятельности государственных органов власти через регламентацию их деятельности
- с) в установлении полномочий органов государственной власти законодательством Российской Федерации

26 Определите, что не относят к методам мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг?

- а) сбор статистических данных (заполнение статистического модуля) органами исполнительной власти, предоставляющие государственные (муниципальные) услуги
- б) анализ нормативно-правовых оснований регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг
- с) опрос, проводимый сторонними организациями в органах исполнительной власти, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги

27 Укажите, в каком законе отображается объективность процесса информатизации общества?

- а) Закон убывающей полезности
- б) Закон «необходимого разнообразия»
- с) Закон единства и борьбы противоположностей

28 Укажите, на каком этапе тестирования кандидата отдел кадров МФЦ изучает документы о присвоении ученой степени, ученого звания кандидата при приеме на работу?

- а) рассмотрение списков кадрового резерва
- б) первичное собеседование
- с) практическое обучение

29 Укажите, какой нормативно-правовой акт должен знать каждый кандидат при приеме на работу в МФЦ?

- a) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- b) Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»
- c) все варианты верны

30 Укажите, какой нормативно-правовой акт должен знать каждый кандидат при приеме на работу в МФЦ?

- a) Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»
- b) Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления»
- c) все варианты верны

31 Определите, на каком этапе тестирования кандидата отдел кадров МФЦ изучает документы, подтверждающие повышение или присвоение квалификации по результатам дополнительного профессионального образования кандидата при приеме на работу?

- a) рассмотрение списков кадрового резерва
- b) первичное собеседование
- c) итоговое тестирование по результатам обучения

32 Укажите, какие документы проверяются отделом кадров при изучении списков кадрового резерва и документов кандидатов на работу в МФЦ?

- a) резюме, анкету, ходатайство
- b) документы, подтверждающие необходимое профессиональное образование, квалификацию и стаж работы
- c) справка о доходах и личном имуществе кандидата

33 Определите, какие результаты могут выноситься на заседании комиссии о приеме сотрудника на работу в МФЦ по результатам итогового тестирования?

- d) о приеме кандидата на работу (при наличии вакансии)
- e) об отказе в приеме кандидата на работу
- f) оба варианта верны

34 Определите, на каком этапе тестирования кандидата отдел кадров МФЦ изучает резюме, анкету и ходатайство кандидата при приеме на работу?

- a) рассмотрение списков кадрового резерва
- b) первичное собеседование
- c) итоговое тестирование по результатам обучения

35 Укажите, какие документы НЕ проверяются отделом кадров при изучении списков кадрового резерва и документов кандидатов на работу в МФЦ??

- a) документы, подтверждающие необходимое профессиональное образование, квалификацию и стаж работы
- b) резюме, анкету, ходатайство
- c) справка о доходах и личном имуществе кандидата

3.3.2 Для промежуточного контроля

Вопросы к экзамену

- 1 Современные муниципальные услуги, их виды, оценка их достаточности и актуальности создания новых услуг. Оптимизация количества услуг
- 2 Механизм государственного регулирования сферы услуг: зарубежный и отечественный опыт
- 3 Причины, определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг
- 4 Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах
- 5 Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
- 6 Нормативно-правовое регулирование государственных и муниципальных услуг
- 7 Государственный (муниципальный) контракт
- 8 Муниципальная служба: понятие, сущность, основные характеристики, принципы организации
- 9 Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии
- 10 Характеристика и основные требования, предъявляемые к муниципальным служащим
- 11 Цели, принципы и формы повышения квалификации муниципальных служащих
- 12 Приоритетные направления формирования кадрового состава муниципальной службы
- 13 Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме
- 14 Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг
- 15 Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах
- 16 Предпосылки к введению и ограничения в использовании платных муниципальных (государственных) услуг

- 17 Проблемы определения эффективности государственного и муниципального управления в сфере услуг
- 18 Причины, определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг

Практические задания для экзамена

1. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств без образования юридического лица». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

2. С помощью любой информационно-поисковой системы (ИПС) найдите в Интернете адрес портала государственных и муниципальных услуг региона. Найдите каталог предоставляемых электронных услуг и ознакомьтесь с ним. Какие услуги в сфере имущественных отношений можно получить в нашем регионе в электронном виде?

3. Оцените эффективность деятельности МФЦ с точки зрения его информационной доступности и качества организации и разработайте рекомендации по улучшению качества работы организации в целом.

4. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Как зарегистрировать КФХ?». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

5. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Государственная регистрация юридического лица в качестве предпринимателя». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? В каком объеме может быть оказана услуга? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

Тестовые задания для экзамена

1 Должны ли работники центров обслуживания населения получать письменное согласие заявителя на использование сведений, составляющих охраняемую тайну, содержащихся в информационных системах?

- а) обязаны получать, если иное не предусмотрено ФЗ РФ №210
- б) это право работника, а не обязанность, поэтому могут не получать согласие
- в) нет, не должны

2 Многофункциональный центр использует автоматизированную информационную систему, обеспечивающую:

- а) поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации
- б) поддержку деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг
- с) интеграцию с электронной очередью

3 Сервисная деятельность – это:

- а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг
- б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком)
- с) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара

4 Совокупность элементарных свойств услуги, объединенных по тематическому принципу и характеризующих один из аспектов предоставления услуги, называется...

- а) индикатором
- б) показателем
- с) индексом

5 Укажите, какими качествами обладает услуга?

- а) способность к хранению и транспортировке
- б) неотделимость от своего источника
- с) неизменностью качества

6 Укажите, какие из представленных функций можно также отнести к функциям уполномоченного многофункционального центра помимо функций, предусмотренных ФЗ РФ №210?

- а) заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, предоставляющими государственные услуги
- б) бесконтрольное ведение выполнения условий, установленных в договорах между уполномоченным МФЦ и иными МФЦ
- с) ведение реестра заключенных соглашений о взаимодействии, договоров с многофункциональными центрами, привлекаемыми организациями

7 Укажите, на основе какого закона осуществляется деятельность многофункциональных центров?

- а) ФЗ РФ от 06.10.2003 г. №131-ФЗ
- б) ФЗ РФ от 27.06.2010 г. №210-ФЗ
- с) ФЗ РФ от 27.07.2004 г. №79-ФЗ

8 Определите, что выступает объектом мониторинга предоставления услуг ?

- а) отдельная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя

- b) перечень услуг, которые с обоснованными требованиями должны быть приведены в соответствие с нормативами уполномоченного органа, оказывающего услуги
- c) комплекс услуг, предоставляемых отдельным органом, оказывающим услуги

9 Выберите какой метод сбора информации при проведении мониторинга качества услуг предусматривает приглашение исследователя, который получает услугу и фиксирует все понесенные издержки и характеристики выявленного качества взаимодействия и возникшие сложности?

- a) анкетирование
- b) проведение «контрольных закупок»
- c) проведение структурированного наблюдения

10 Укажите, чему способствуют профессионально-трудовые, психологические, этические, эстетические элементы обслуживания?

- a) этике сервиса
- b) культуре сервиса
- c) все ответы верны

11 Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- a) спрос
- b) потребность
- c) мотивация

12 Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- a) определенный способ предоставления услуг заказчику
- b) предоставление информации клиенту
- c) оказание услуги клиенту

13 Определите, в какой срок подлежит рассмотрению жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг?

- a) в течение пяти рабочих дней со дня регистрации
- b) в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации
- c) в течение 30 рабочих дней со дня ее получения

14 Определите, должны ли работники центров обслуживания населения получать письменное согласие заявителя на использование сведений, составляющих охраняемую тайну, содержащихся в информационных системах?

- a) обязаны получать, если иное не предусмотрено ФЗ РФ №210
- b) нет, не должны
- c) это право работника, а не обязанность, поэтому могут не получать согласие

15 Определите, что является основными задачами общественного контроля за деятельностью органов государственной власти и местного самоуправления?

- а) контроль за соблюдением прав и свобод, которые охраняются законом и интересов граждан
 - б) контроль за соблюдением действующего законодательства и целесообразности управленческих решений
 - с) все ответы верны
- 16 Укажите, в каком нормативном правовом акте закреплены все виды конфиденциальной информации?
- а) в ФЗ -152 «О персональных данных»
 - б) в Указе Президента № 188
 - с) в Трудовом кодексе РФ
- 17 Укажите, какую информацию запрещено относить к конфиденциальной в соответствии с законодательством РФ?
- а) паспортные данные гражданина
 - б) информацию, накапливаемую в открытых фондах библиотек, музеев, архивов
 - с) контактные данные клиентов
- 18 Укажите, в каком случае фотографию можно отнести к биометрическим персональным данным?
- а) в случае если эта фотография находится в личном деле
 - б) в случае если фотография зарегистрирована в СКУД (система контроля управления доступом)
 - с) в случае если эта фотография сделана в публичном месте
- 19 Определите, какие документы необходимо предоставить на оформление единовременного денежного пособия педагогическим работникам в связи с выходом на пенсию по старости?
- а) копия трудовой книжки, справка о заработной плате за 12 месяцев, копия паспорта, СНИЛС, номер лицевого счёта
 - б) только копия паспорта
 - с) только копия трудовой книжки
- 20 Определите, на каком этапе тестирования кандидата отдел кадров МФЦ изучает документы, подтверждающие необходимое профессиональное образование, квалификацию и стаж работы кандидата при приеме на работу?
- а) рассмотрение списков кадрового резерва
 - б) итоговое тестирование по результатам обучения
 - с) практическое обучение

Пример рубежной контрольной работы для студентов заочной формы обучения

Вариант 0

Задание 0.1

Письменно изложите материал по темам:

1. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

2. Виды и формы использования государственно-частного партнерства в сфере услуг для стимулирования социально-экономического развития территорий.

3. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.

Задание 0.2

Социальные услуги могут оказываться как государственными и муниципальными структурами, так и коммерческими и некоммерческими негосударственными организациями, являясь, соответственно, государственными и негосударственными.

Ответьте на вопрос: В каком случае государство не вправе самоустраниться от предоставления социальных услуг?

Задание 0.3

Ответить на тесты.

Вопрос 1.

Под административным процессом в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, понимают:

а) это совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления.

б) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы

в) включает общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу

Вопрос 2.

Под административным стандартом услуги в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, понимают:

а) это совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления.

б) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы

в) включает общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Доклад

Доклад – это письменное или устное сообщение, на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных работ или разработок, по соответствующей отрасли научных знаний, имеющих большое значение для теории науки и практического применения, представляет собой обобщенное изложение результатов проведенных исследований, экспериментов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний. Сопровождается презентацией материала.

Цель подготовки доклада:

- сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося;
- способствовать овладению методами научного познания;
- освоить навыки публичного выступления;
- научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом

Показатель	Градация	Баллы
Соответствие доклада заявленной теме, цели и задачам проекта	соответствует полностью	2
	есть несоответствия (отступления)	1
	в основном не соответствует	0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	структурировано, обеспечивает	2
	структурировано, не обеспечивает	1
	не структурировано, не обеспечивает	0
Культура выступления – чтение с листа или рассказ, обращённый к аудитории	рассказ без обращения к тексту	2
	рассказ с обращением к тексту	1
	чтение с листа	0
Доступность доклада о содержании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	доступно без уточняющих вопросов	2
	доступно с уточняющими вопросами	1
	недоступно с уточняющими вопросами	0
Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	целесообразна	2
	целесообразность сомнительна	1
	не целесообразна	0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	соблюдён (не превышен)	2
	превышение без замечания	1
	превышение с замечанием	0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу доклада	все ответы чёткие, полные	2
	некоторые ответы нечёткие	1
	все ответы нечёткие/неполные	0
Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	владеет свободно	2
	иногда был неточен, ошибался	1
	не владеет	0

Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	ответил на все вопросы	2
	ответил на большую часть вопросов	1
	не ответил на большую часть вопросов	0

Шкала оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом:

Оценка «отлично» – 15-18 баллов.

Оценка «хорошо» – 13-14 баллов.

Оценка «удовлетворительно» – 9-12 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» – 0-8 баллов.

Эссе

Эссе (франц. *essai* — попытка, проба, очерк, от лат. *exagium* — взвешивание), прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо и может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный характер.

Признаки эссе:

- наличие конкретной темы или вопроса. Произведение, посвященное анализу широкого круга проблем, по определению не может быть выполнено в жанре эссе.

- эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

- как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо, такое произведение может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный или чисто беллетристический характер.

- в содержании эссе оцениваются в первую очередь личность автора - его мировоззрение, мысли и чувства.

Эссе — это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по

поставленной проблеме. Это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Структура эссе

Титульный лист.

Введение — суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы: «Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?», «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?», «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?», «Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?».

Основная часть — теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: Причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое, постоянство — изменчивость. В процессе построения эссе необходимо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя содержанием разделы аргументацией (соответствующей подзаголовкам), необходимо в пределах параграфа ограничить себя рассмотрением одной главной мысли.

4. Заключение — обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д.

Критериями оценки эссе являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, степень раскрытия разных точек зрения на исследуемую проблему и качество формулирования собственного мнения соблюдения требований к оформлению.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите эссе: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформле-

нию, выступление докладчика было логически выверенным, речь – ясной, ответы на вопросы – уверенными и обоснованными.

Оценка «хорошо» — основные требования к эссе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём эссе; имеются упущения в оформлении, не четкости при ответах на вопросы.

Оценка «удовлетворительно» — имеются существенные отступления от требований к эссе. В частности: тема освещена не полностью; допущены фактические ошибки в содержании; речь докладчика не структурирована, допускались неточности при ответах на вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» — тема эссе не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или речь докладчика логически не выдержана, отсутствует новизна исследования, докладчик испытывает затруднения при ответах на вопросы.

Кейс-задание

В основе метода кейс-заданий лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера обучающийся должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Метод кейс-заданий разбивается на этапы:

- Подготовительный этап;
- Ознакомительный этап;
- Аналитический этап;
- Итоговый этап.

На первом этапе преподаватель конкретизирует цели, помогает обучающемуся разработать соответствующую «конкретную ситуацию» и сценарий занятия. При разработке важно учитывать ряд обязательных требований:

- Пример должен логично продолжать содержание теоретического курса и соответствовать будущим профессиональным потребностям обучающегося;
- Сложность описанной ситуации должна учитывать уровень возможностей обучающегося, т.е. с одной стороны, быть по силам, а с другой, вызывать желание с ней справиться и испытать чувство успеха;
- Содержание должно отражать реальные профессиональные ситуации, а не выдуманные события и факты.

На втором этапе происходит вовлечение обучающихся в живое обсуждение реальной профессиональной ситуации. Преподаватель обозначает контекст предстоящей работы, обращаясь к компетентности обучающихся в определенной области. Знакомит обучающихся с содержанием конкретной ситуации, индивидуально или в группе. В этой методике большую роль иг-

рает группа, т.к. повышается развитие познавательной способности во время обсуждения идей и предлагаемых решений, что является плодом совместных усилий. По этой причине, ознакомление с описанием конкретной ситуации выполняется в малой группе.

Анализ в групповой работе начинается после знакомства обучающихся с предоставленными фактами, и предлагаются следующие рекомендации:

- выявление признаков проблемы;
- постановка проблемы требует ясности, четкости, краткости формулировки;
- различные способы действия;
- альтернативы и их обоснование;
- анализ положительных и отрицательных решений;
- первоначальные цели и реальность ее воплощения.

Результативность используемого метода увеличивается благодаря аналитической работе обучающихся, когда они могут узнать и сравнить несколько вариантов решения одной проблемы. Такой пример помогает расширению индивидуального опыта анализа и решения проблемы каждым обучающимся.

Так как анализ конкретной ситуации – групповая работа, то решение проблемы происходит в форме открытых дискуссий. Важным моментом является развитие познавательной деятельности и принятие чужих вариантов решения проблемы без предвзятости. Это позволяет обучающимся развивать умение анализировать реальные ситуации и вырабатывать самостоятельные решения, что необходимо каждому специалисту, особенно в современной рыночной экономике.

Критерии оценивания выполнения кейс-задания:

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

Дискуссия («мозговой штурм»)

Дискуссия проводится в форме «мозгового штурма». Данная образовательная технология относится к совокупности методов групповой дискуссии. Это метод активизации творческого мышления в группе при котором

принимается любой ответ обучающегося на заданный вопрос. Важно не давать оценку высказываемым точкам зрения сразу, а принимать все и записывать мнение каждого на доске или листе бумаги. Участники должны знать, что от них не требуется обоснований или объяснений ответов.

«Мозговой штурм» применяется, чтобы выяснить информированность и/или отношение участников к определенному вопросу, а также для получения обратной связи.

Алгоритм проведения мозгового штурма по каждой из перечисленных тем:

1. Обучающиеся получают вопрос для обсуждения.
2. Преподаватель предлагает всем поочередно высказать свои мысли по этому поводу.
3. Все прозвучавшие высказывания принимаются без возражений и записываются на доске. Допускаются уточнения высказываний, если они кажутся неясными. Идея записывается именно так, как она прозвучала из уст участника.
4. Когда все идеи и суждения высказаны, нужно повторить, какое было дано задание, и перечислить все, что записано со слов участников.
5. Участники мозгового штурма обобщают под руководством преподавателя какие, по их мнению, выводы можно сделать из получившихся результатов и как это может быть связано с темой тренинга. После завершения «мозговой атаки» (которая не должна занимать много времени, в среднем 4-5 минут), необходимо обсудить все варианты ответов, выбрать главные и второстепенные.

Критериями оценки могут быть актуальность, решаемость собственными силами, новизна и активность участия обучающегося в работе коллектива.

Таблица - Лист оценки работы обучающегося в «мозговом штурме»

Критерий	Минимальный ответ «2»	Изложенный, раскрытый ответ «3»	Законченный, полный ответ «4»	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ «5»	Оценка
Актуальность и новизна решения проблемы	Проблема не раскрыта, отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны или не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы	
Решаемость собственными силами	Представляемая информация не авторская. Используются только внешние источники	Представленная информация не систематизирована. Используются 1-2 профессиональных термина	Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных	

Критерий	Минимальный ответ «2»	Изложенный, раскрытый ответ «3»	Законченный, полный ответ «4»	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ «5»	Оценка
				терминов	
Активность участника	Не использованы информационные технологии. Более 4 ошибок в представляемой информации	Использованы информационные технологии частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы информационные технологии. Не более 2 ошибок в представленной информации	Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации	
Усвоение материала	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные или частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений	
Итоговая оценка					

Тест

Тест – это инструмент оценивания уровня знаний, умений и навыков студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении тестирования:

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

Рубежная контрольная работа для обучающихся факультета заочного обучения

Контрольная работа по дисциплине обучающимися заочной формы обучения выполняется после установочной сессии в письменной форме.

Критерии оценки

Оценка «отлично» выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания в выполнении контрольной работы, который изучил основную литературу, ознакомился с дополнительной литературой учебной программы дисциплины и приводит ее в списке использованных источников, умеет свободно и правильно аргументировать принятые решения.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его в контрольной работе, но допускает некоторые неточности, изучил основную литературу учебной программы дисциплины и приводит ее в списке использованных источников.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности

в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу заданий, знаком с основной литературой учебной программы дисциплины и приводит ее в списке использованных источников.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу заданий, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий, не может качественно выполнить задание, не знаком с основной литературой учебной программы дисциплины.

Экзамен

Критерии оценки знаний обучающихся на экзамене

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающемуся усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему систематизированный характер знаний по дисциплине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, допустившему погрешности в ответах на экзамене или выполнении экзаменационных заданий, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, на-

рушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не может продолжить обучение или приступить к деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная учебная 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. Кудряшова, Л. В. Основы государственного и муниципального управления. Часть I. Основы государственного управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Кудряшова. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 133 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72152.html>
3. Кудряшова, Л. В. Основы государственного и муниципального управления. Часть II. Основы государственного управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Кудряшова. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 153 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72153.html>

Дополнительная учебная литература

1. Мухаев Р. Т. Система государственного и муниципального управления [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Государственные и муниципальные финансы», «Юриспруденция», «Политология» / Р. Т. Мухаев. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 688 с. — 978-5-238-01733-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74944.html>
2. Паньшин, О. А. Краткий анализ возможностей повышения эффективности государственной гражданской службы с использованием мотивационных инструментов [Электронный ресурс] / О. А. Паньшин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Академия стандартизации, метрологии

и сертификации, 2015. — 20 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64333.html>

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень ЭБС

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1	Znanium.com	Универсальная	https://znanium.com/
2	IPRbook	Универсальная	http://www.iprbookshop.ru/
3	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	https://edu.kubsau.ru/

Перечень интернет сайтов:

– Портал государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru/new>

– Официальный сайт Минтруда России «Лучшие кадровые практики в системе государственного и муниципального управления» (2015-2018 годы) <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/17/1>

– Официальный сайт Федерального агентства по управлению государственным имуществом https://www.rosim.ru/activities/reestr/Stat_reestr

– Официальный сайт Минтруда России «Лучшие кадровые практики в системе государственного и муниципального управления» (2015-2018 годы) <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/17/1>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : метод. указания по выполнению контрольных работ для магистров факультета заочного обучения направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» / Н. В. Климовских. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 18 с. <https://kubsau.ru/upload/iblock/f68/f68ffc58f0c96fc3af5886a604a9d911.pdf>

2. Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : метод. рекомендации к семинарским занятиям / Н. В. Климовских. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 21 с. <https://kubsau.ru/upload/iblock/8dd/8dd0150b5bbace44376dc81caac31ea5.pdf>

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют:

- обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»;
- фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы;
- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений
3	Система тестирования INDIGO	Тестирование

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	https://elibrary.ru/
2	КонсультантПлюс	Правовая	https://www.consultant.ru/
3	Гарант	Правовая	https://www.garant.ru/

12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1.	Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг	Помещение №503 ЭЛ, посадочных мест — 26; площадь — 51,8м²; учебная аудитория для проведения учебных занятий. технические средства обучения, наборы де-	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

	<p>монстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office; специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №10 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 36,6м²; учебная аудитория для проведения учебных занятий. специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №305 ЗОО, площадь — 40,4м²; учебная аудитория для проведения учебных занятий. сплит-система — 1 шт.; специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №226 ГУК, посадочных мест — 16; площадь — 35,9м²; помещение для самостоятельной работы обучающихся. технические средства обучения (компьютер персональный — 13 шт.); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; Программное обеспечение: Windows, Office, INDIGO, специализированное лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, предусмотренное в рабочей программе. специализированная мебель(учебная мебель).</p>	
--	---	--

13 Особенности организации обучения лиц с ОВЗ и инвалидов

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины (модуля) в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося (при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

Фонды оценочных средств адаптируются к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающимися.

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

Категории студентов с ОВЗ и инвалидностью	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушением зрения	<p>— устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;</p> <p>— с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.;</p> <p>при возможности письменная проверка с использованием рельефно- точечной системы</p>

	Брайля, увеличенного шрифта, использование специальных технических средств (тифлотехнических средств): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, отчеты и др.
С нарушением слуха	<ul style="list-style-type: none"> – письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.; при возможности устная проверка с использованием специальных технических средств (аудиосредств, средств коммуникации, звукоусиливающей аппаратуры и др.): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.
С нарушением опорно-двигательного аппарата	<ul style="list-style-type: none"> – письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

Адаптация процедуры проведения промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ:

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

- предъявление обучающимся печатных и (или) электронных материалов в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- возможность пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей;
- увеличение продолжительности проведения аттестации;
- возможность присутствия ассистента и оказания им необходимой помощи (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с преподавателем).

Формы промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ должны учитывать индивидуальные и психофизические особенности обучающегося/обучающихся по АО-ПОП ВО (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины Студенты с нарушениями зрения

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскостную информацию в аудиальную или тактильную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпора-

тивном образовательном портале;

- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;
- использование инструментов «лупа», «прожектор» при работе с интерактивной доской;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;
- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;
- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный;
- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;
- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;
- минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

**Студенты с нарушениями опорно-двигательного аппарата
(маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности передвижения и патологии верхних конечностей)**

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
- опора на определенные и точные понятия;
- использование для иллюстрации конкретных примеров;
- применение вопросов для мониторинга понимания;
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);

- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания в них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

Студенты с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие)

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскочечную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимообратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации.
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; чёткость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);
- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);
- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
- минимизация внешних шумов;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

Студенты с прочими видами нарушений

(ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания)

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;

- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);
- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте).
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы,
- стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;
- наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.