

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

Факультет управления
Кафедра экономической теории

**УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Методические рекомендации

по выполнению контрольных работ для обучающихся
факультета заочного обучения направления подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление
(программа академической магистратуры)

Краснодар
КубГАУ
2019

Составитель: Н. В. Климовских

Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : метод. указания по выполнению контрольных работ / сост. Н. В. Климовских. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 21 с.

Методические рекомендации включают перечень вопросов контрольных работ по дисциплине «Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг».

Предназначены для обучающихся по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (программа академической магистратуры).

Рассмотрено и одобрено методической комиссией факультета управления Кубанского госагроуниверситета, 09.12.2019 г., протокол № 11.

Председатель
методической комиссии

М. А. Нестеренко

© Н. В. Климовских,
составление 2019
© ФГБОУ ВО «Кубанский
государственный аграрный
университет имени
И. Т. Трубилина», 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Основные требования и методические рекомендации по выполнению контрольной работы.....	5
Варианты контрольных работ.....	8
Вариант 0.....	8
Вариант 1.....	9
Вариант 2.....	10
Вариант 3.....	11
Вариант 4.....	12
Вариант 5.....	13
Вариант 6.....	13
Вариант 7.....	14
Вариант 8.....	16
Вариант 9.....	17
Список рекомендуемой литературы.....	19

ВВЕДЕНИЕ

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:

– получение знаний о методологии, инструментарии и основных направлениях повышения эффективности государственных и муниципальных услуг с учетом действующего законодательства;

– формирование умений проведения анализа экономической и социальной эффективности государственных и муниципальных услуг;

– выработка навыков разработки направлений и выбора методов повышения эффективности государственных и муниципальных услуг.

Контрольная работа является важной формой самостоятельной работы студентов заочной формы обучения. Она служит допуском к экзамену. Выполняемые студентами контрольные работы позволяют преподавателю дать предварительную оценку степени усвоения ими учебного материала по данной дисциплине.

Цель выполнения контрольной работы состоит в приобретении и закреплении теоретических знаний по дисциплине, проверке усвоения учебного материала, а также выработке практических навыков и развитии компетенций в избранной области профессиональной деятельности.

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

При выполнении контрольной работы обучающимся рекомендуется использовать разнообразные источники информации: учебную, методическую, научную литературу, а также Интернет-ресурсы и практические материалы.

Вариант контрольной работы выбирается в соответствии с последней цифрой номера зачетной книжки студента.

В случае затруднений при выполнении контрольной работы обучающимся следует обращаться для получения консультаций к преподавателю.

Требования к содержанию контрольной работы

Основные требования к содержанию контрольной работы состоят в следующем:

- самостоятельный, творческий подход к изложению материала, умение выразить собственное мнение по изучаемым вопросам;
- четкое, последовательное, логически стройное изложение материала, лаконичность и точность формулировок;
- недопустимость механического копирования используемых материалов, без авторского осмысления и анализа;
- подтверждение теоретических положений практическими примерами;
- визуализация изложения иллюстрациями, схемами, графиками, таблицами;
- наличие конкретных и обоснованных выводов.

Требования к оформлению контрольной работы

Оформление контрольной работы должно соответствовать требованиям действующего ГОСТа. Основные из них состоят в следующем:

- текст излагается на стандартных листах формата А4 с соблюдением установок: шрифт Times Roman; кегль – 14; интервал 1,5; цвет шрифта – черный; абзацный отступ – 1,25 см; выравнивание по ширине; поля: левое – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее – 25 мм, нижнее – 20 мм;

- объем контрольной работы – 10-15 страниц машинописного текста (или 20-24 страницы рукописного текста);
- страницы работы нумеруются сквозной порядковой нумерацией по центру верхнего поля, начиная с титульного листа (номер страницы на титульном листе не проставляется);
- на второй странице приводится содержание работы (перечень вопросов и заданий, список литературы и приложения) с указанием начальных страниц разделов;
- разделы должны иметь порядковую нумерацию;
- изложение работы строится в соответствии с содержанием (приводятся названия вопросов, ответы на них, практическое задание);
- каждый раздел работы начинается с нового листа;
- иллюстрации и таблицы должны быть пронумерованы, иметь ссылки и комментарии к ним в тексте; каждую иллюстрацию необходимо снабжать подрисуночной надписью, таблицы должны иметь заголовки;
- заимствованные данные (цитаты, цифры) должны сопровождаться ссылками с указанием номера источника в списке литературы и соответствующей страницы (например [7, с.65] или [7, с. 65- 72]);
- сокращения допускаются только общепринятые (например тыс. руб. или кг и т. д.);
- в конце контрольной работы приводится список использованных источников в следующем порядке: правовые, нормативные акты, учебная литература (в алфавитном порядке), статьи из журналов, Интернет–источники;
- библиографическое описание источников должно соответствовать ГОСТ;
- распечатка текста должна быть четкой, без помарок и исправлений;
- работы, представленные без соблюдения требований к оформлению, на рецензирование не принимаются и возвращаются обучающемуся для исправления.

Рекомендации по выполнению контрольной работы

Основные рекомендации по выполнению контрольной работы состоят в следующем:

– обучающийся должен самостоятельно изучить рекомендованную литературу и другие источники информации. При этом рекомендуется делать выписки, фиксировать источники, составлять иллюстрации и таблицы;

– ответы на теоретические вопросы должны быть логически выстроены, исключать неточности, двусмысленность толкования и повторы, содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательные и убедительные выводы;

– при освещении теоретических вопросов следует приводить практические примеры, ситуации, самостоятельные суждения, свидетельствующие об усвоении обучающимся изучаемого материала;

– изложение практического задания должно сопровождаться краткими, но исчерпывающими пояснениями, аргументами, комментариями аналитического характера, отражающими умение обучающегося применять теоретические знания в профессиональной деятельности;

– содержание работы должно отражать сформированность у обучающихся необходимых компетенций;

– контрольная работа должна быть сдана на кафедру экономической теории за две недели до начала экзаменационной сессии;

– установленный срок рецензирования работы составляет 3-5 дней;

– работа, выполненная без соблюдения установленных требований либо не по предусмотренному варианту, возвращается обучающемуся без рецензирования для исправления и подлежит последующей повторной сдаче на кафедру;

– проверенная контрольная работа возвращается обучающемуся с замечаниями и рекомендациями рецензента с отметкой «зачтено» или «не зачтено»;

– зачтенная контрольная работа является основанием для допуска обучающегося к сдаче экзамена по дисциплине; без надлежаще выполненной контрольной работы сдача экзамена не допускается;

– не зачтенная контрольная работа должна быть доработана в соответствии с замечаниями преподавателя и представлена на повторное рецензирование (вместе с первичным вариантом работы).

ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

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

Вариант 1

Задание 1.1

Письменно изложите материал по темам:

1 Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.

2 Эффективность реализации современной муниципальной социальной политики, оказания социальных услуг на локальном уровне.

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

Задание 1.2

Дайте правильную последовательность «структурированного процесса оказания услуг» по следующим «блокам» (т.е. нужно правильно отразить последовательность указанных блоков): основание; эффект; состав; условие; конечный результат; промежуточный результат.

Задание 1.3

Ответить на тесты.

Вопрос 1.

Выделите «правильные» признаки публичных услуг:

а) обеспечивают деятельность общезначимой направленности;

б) имеют ограниченный круг субъектов, пользующихся ими;

в) осуществляются либо органом государственной и

муниципальной власти, либо другим субъектом;
г) основываются на частной собственности.

Вопрос 2.

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

- а) исполнять их самостоятельно;
- б) делегировать их исполнение органам местного самоуправления;
- в) организовать их исполнение коммерческими или некоммерческими организациями;
- г) не имеют права использовать принцип аутсорсинга

Вариант 2

Задание 2.1

Письменно изложите материал по темам:

1 Характеристика реестров государственных и муниципальных услуг.

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

3 Механизм государственного регулирования сферы услуг: за рубежом и отечественный опыт

Задание 2.2

Перечислите основные 5 критериев в оценке работы служащего, предоставляющего услуги.

Задание 2.3

Ответить на тесты.

Вопрос 1.

По наличию промежуточного результата выделяют такие государственные услуги, как:

- а) государственную услугу простую;
- б) государственная услуга сложная;
- в) государственные нормативно-правовые услуги
- г) финансовые услуги.

Вопрос 2.

Выделите «правильные» отличительные признаки 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.
- г) предоставление услуги непосредственно в государственном органе

Вариант 3

Задание 3.1

Письменно изложите материал по темам:

1 Универсальная электронная карта как носитель информации при получении государственных и муниципальных услуг.

2 Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии

3 Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

Задание 3.2

Раскройте понятия «элементарные» и «композиционные» государственные (муниципальные) услуги»

Задание 3.3

Ответить на тесты.

Вопрос 1.

По содержанию результата выделяют такие государственные услуги, как:

- а) информационно-консультационные;
- б) коммуникационные;
- в) финансовые;
- г) предоставление правообеспечивающих документов.
- д) программные

Вопрос 2.

По условиям оказания выделяют такие государственные услуги, как:

- а) информационно-консультационные;
- б) нормативно-правовые;
- в) финансовые;
- г) предоставление правообеспечивающих документов.
- д) программные

Вариант 4

Задание 4.1

Письменно изложите материал по темам:

1 Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги

2 Причины определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг

3 Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных (муниципальных) услуг

Задание 4.2

Раскройте понятия «фиктивные» и «избыточные» государственные (муниципальные) услуги»

Задание 4.3

Ответить на тесты.

Вопрос 1.

По доступности оказания выделяют такие государственные услуги, как:

- а) Доступные;
- б) Малодоступные;
- в) Массовые;
- г) Индивидуальные

Вопрос 2.

По количеству услугополучателей выделяют такие государственные услуги, как:

- а) Доступные;
- б) Малодоступные;

- в) Массовые;
- г) Индивидуальные

Вариант 5

Задание 5.1

Письменно изложите материал по темам:

1 Современные муниципальные услуги, их виды, оценка их достаточности и актуальности создания новых услуг. Оптимизация количества услуг

2 Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

3 Экзогенные и эндогенные факторы, влияющие на эффективность ведения муниципального хозяйства

Задание 5.2

Раскройте понятия «нормативно-правовые» и «программные» государственные (муниципальные) услуги»

Задание 5.3

Ответить на тесты.

Вопрос 1.

По наличию стандартов выделяют такие государственные услуги, как:

- а) стандартизированные;
- б) нерегламентированные;
- в) не стандартизированные;
- г) регламентированные.

Вопрос 2.

Назовите формы земельных платежей в РФ.

- а) Кадастровая (нормативная) стоимость.
- б) Земельный налог.
- в) Земельная рента.
- г) Арендная плата.
- д) Плата за право пользования землей.

Вариант 6

Задание 6.1

Письменно изложите материал по темам:

1 Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра

2 Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг

3 Виды требований, которым должны соответствовать показатели оценки эффективности государственного управления

Задание 6.2

Поясните в каких случаях возможно пересечение государственных и общественных услуг?

Задание 6.3

Ответить на тесты.

Вопрос 1.

Под условием оказания государственной услуги понимают:

- а) нормативную базу, реестр;
- б) заявление потенциального потребителя, договор;
- в) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;
- г) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

Вопрос 2.

Под основанием для оказания государственной услуги понимают:

- а) нормативную базу, реестр;
- б) заявление потенциального потребителя, договор;
- в) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;
- г) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

Вариант 7

Задание 7.1

Письменно изложите материал по темам:

1 Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг

2 Предпосылки к введению и ограничения в использовании платных муниципальных (государственных) услуг

3 Критерии и показатели оценки эффективности государственного управления

Задание 7.2

Поясните в каких случаях возможно пересечение государственных и публичных услуг?

Задание 7.3

Ответить на тесты.

Вопрос 1.

Под составом оказываемой государственной услуги понимают:

- а) нормативную базу, реестр;
- б) заявление потенциального потребителя, договор;
- в) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;
- г) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

Вопрос 2.

Под промежуточным результатом оказания государственной услуги понимают:

- а) 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;
- в) 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;

г) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты

Вариант 8

Задание 8.1

Письменно изложите материал по темам:

1 Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций

2 Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг.

3 Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.

Задание 8.2

Охарактеризуйте следующие виды доступности государственных (муниципальных) услуг:

- физическая доступность – это ?
- временная доступность – это ?
- территориальная доступность – это ?
- информационная доступность – это ?
- финансовая доступность – это ?

Задание 8.3

Ответить на тесты.

Вопрос 1.

Под конечным результатом оказания государственной услуги понимают:

а) 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;

в) 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

г) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;

Вопрос 2.

Под эффектом оказания государственной услуги понимают:

а) 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;

в) 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

г) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;

д) только получение трансфертных платежей получателями государственных и муниципальных услуг.

Вариант 9

Задание 9.1

Письменно изложите материал по темам:

1 Защита интересов потребителей государственных услуг

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

3 Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг

Задание 9.2

Дайте правильную последовательность «структурированного процесса оказания услуг» по следующим «блокам» (т.е. нужно правильно отразить последовательность указанных блоков): основание; эффект; состав; условие; конечный результат; промежуточный результат.

Задание 9.3

Ответить на тесты.

Вопрос 1.

Исходя из целей услугополучателей государственных (муниципальных) услуг по закону, на какие виды их можно разделить:

а) бесплатные услуги, реализующие конституционные права граждан;

б) бесплатные услуги, обеспечивающие содействие услугополучателям в реализации их законных обязанностей;

в) услуги, реализующие законные интересы услугополучателей на платной основе;

г) обязательно эквивалентно возмещаемые услуги либо из ресурсов государственного бюджета, либо страховой компании, либо спонсорской помощи.

Вопрос 2.

Под административным регламентом 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

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Коваленко, С. В. Предоставление государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : учеб. 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] : учеб. 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] : учеб. 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>
4. Стахов, А. И. Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. И. Стахов, И. Н. Рычкова. — Электрон. текстовые данные. – М. : Российский государственный университет правосудия, 2019. – 136 с. – 978-5-93916-732-1. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86268.html>
5. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан / Под ред. Южаков В. Н. – М.: Дело, 2014. – 336 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-7749-0999-5 – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/491476>
6. Добролюбова, Е. И. Нормирование численности государственных гражданских служащих в сфере осуществления контроля (надзора) и предоставления государственных услуг [Электронный ресурс] : монография / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, О. В. Александров [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дело, 2015. – 276 с. – 978-5-7749-0971-1. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51034.html>

7. Иванов, В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В. В. Иванов, А. Н. Коробова. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 383 с.: 70x100 1/16. – (Национальные проекты). (переплет) ISBN 978-5-16-004281-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/456438>

8. 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>

9. 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>

10. Рогозин, Д. М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : социальная критика и профессиональная экспертиза / Д. М. Рогозин, И. А. Шмерлина. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дело, 2014. – 102 с. – 978-5-7749-0985-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51049.html>

11. Южаков, В. Н. Практика и перспективы развития мер материального стимулирования государственных гражданских служащих: Монография / Южаков В. Н., Добролюбова Е. И., Александров О. В. – М.: ИД Дело РАНХиГС, 2016. – 224 с. ISBN 978-5-7749-1127-1 – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/780047>

**УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Методические рекомендации

Составитель: **Климовских** Надежда Валерьевна

Подписано в печать __.__.2019. Формат 60 x 84 ¹/₁₆.

Усл. печ. л. ____ . Уч.-изд. л. ____ .

Тираж 50 экз. Заказ №

Типография Кубанского государственного аграрного университета.
350044, г. Краснодар, ул. Калинина, 13