

**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
к практическим занятиям для обучающихся
по направлению 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. рекомендации к практическим занятиям / Н. В. Климовских. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 20 с.

Методические рекомендации включают перечень вопросов по основным разделам и темам, практические задания для выполнения на семинарских занятиях.

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

Рассмотрено и одобрено методической комиссией факультета управления Кубанского госагроуниверситета от 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
Занятия №1 и №2: Тема «Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг».....	5
Занятия №3, №4 и №5: Тема «Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки».....	7
Занятия №6 и №7: Тема «Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг».....	9
Занятия №8 и №9: Тема «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах».....	12
Занятия №10, №11 и №12: Тема «Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг».....	14
Список рекомендуемой литературы	18

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.

Задачами освоения дисциплины:

– 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.

Цель проведения практических занятий заключается в закреплении полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения студентами специальной литературы. Основной формой проведения практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор хозяйственных ситуаций, возникающих в практической деятельности. В обязанности преподавателя входят оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Занятия №1 и №2: Тема «Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг»

Цели занятия:

Образовательная: дать представление о классификации государственных и муниципальных услуг.

Развивающая: стимулировать потребность обучающегося к изучению условий, форм предоставления и видов государственных и муниципальных услуг.

Содержание темы:

Проблема определения понятия «публичная услуга». Классификация государственных и муниципальных услуг. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.

Темы рефератов:

- 1 Реестр государственных и муниципальных услуг.
- 2 Оптимизация количества государственных и муниципальных услуг

Темы докладов:

- 1 Элементарные и композитные государственные (муниципальные) услуги
- 2 Фиктивные и избыточные государственные (муниципальные) услуги

Тема эссе:

Нормативно-правовые и программные государственные (муниципальные) услуги

Тема дискуссии («мозговой штурм»):

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

Тема круглого стола:

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

Кейс-задание.

Обучающиеся моделируют и защищают перед группой

конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1 В каких случаях возможно пересечение государственных и общественных услуг?

2 В каких случаях возможно пересечение государственных и публичных услуг?

Промежуточное тестирование.

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

- а) получение услуги своевременно и в соответствии со стандартом ее предоставления;
- б) получение услуг лично;
- в) получение всех услуг бесплатно.

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

- а) наличие паспорта гражданина Российской Федерации;
- б) принцип уважения прав человека и основных забот;
- в) равный доступ заявителям без какой-либо дискриминации по всем признакам (пол, раса, национальность, язык, имущественное положение и т.д.).

3 По наличию «промежуточного результата» к государственным услугам НЕ относят:

- а) государственную услугу простую;
- б) государственную услугу сложную;
- в) финансовые услуги.

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

в) 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.

5 При классификации государственных услуг «по наличию стандартов» НЕ выделяют следующие услуги:

- а) стандартизированные;

- б) не стандартизированные;
- в) регламентированные.

Занятия №3, №4 и №5: Тема «Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки»

Цели занятия:

Образовательная: дать представление о существующих подходах к определению эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.

Развивающая: стимулировать потребность обучающегося к изучению критериев для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Содержание темы:

Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.

Темы рефератов:

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

2 Стандарты и регламенты государственных и муниципальных услуг.

Темы докладов:

1 Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.

2 Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг в современной России.

Тема эссе:

Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг.

Тема дискуссии («мозговой штурм»):

Причины, определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг.

Тема круглого стола:

Механизм государственного регулирования сферы услуг: за рубежом и отечественный опыт

Кейс-задание:

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

1 Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг в сфере трудоустройства.

2 Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг малому и среднему бизнесу.

Промежуточное тестирование:

1 Какие источники финансирования государственных (муниципальных) услуг существуют?

а) бюджетное финансирование;

б) финансирование за счет средств коммерческого банка;

в) финансирование за счет средств юридических лиц.

2 В соответствии с требованиями Федерального закона "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ" 2003 года (ст. 53), кто должен устанавливать муниципальные минимальные социальные стандарты, определяющие объемы, качество и периодичность предоставления отдельных муниципальных услуг?

а) Правительство РФ;

б) Органы местного самоуправления;

в) Глава муниципального образования.

3 Один из важных индикаторов оценки эффективности оказания муниципальных услуг является:

а) количество благодарственных писем;

б) количество предложений;

в) количество обращений и жалоб.

4 При предоставлении муниципальных услуг существует проблема распределения оплаты услуг между различными категориями граждан. Какие два принципа можно использовать для решения этой проблемы?

- а) принцип «равенства»;
- б) принцип «выбора»;
- в) принцип «справедливости».

5 К конечным результатам оказания государственной услуги НЕ относят:

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

Занятия №6 и №7: Тема «Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг»

Цели занятия:

Образовательная: дать представление о существующих подходах к проведению мониторинга предоставления государственных и муниципальных услуг.

Развивающая: стимулировать потребность обучающегося к изучению критериев оценки условий предоставления государственных и муниципальных услуг.

Содержание темы:

Понятие мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг. Требования к информации используемой при принятии решений в системе государственного управления и

оказании государственных услуг

Темы рефератов:

1 Виды мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.

2 Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг.

Темы докладов:

1 Классификация социологических методов получения первичной информации. Понятие и виды опросов.

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

Тема эссе:

Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг.

Тема дискуссии («мозговой штурм»):

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

Тема круглого стола:

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

Кейс-задание:

С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Получение паспорта гражданина РФ в связи с достижением возраста 14 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? Какие в данной ситуации могут быть причины для отказа в предоставлении услуги? Какие критерии

будут учитываться при оценке качества и доступности предоставления услуги в МФЦ?

Промежуточное тестирование.

1 Информационная система мониторинга оказания государственных услуг это:

а) государственная услуга и оценка деятельности государственных органов и организаций;

б) информационная система, предназначенная для отслеживания процесса предоставления государственных услуг;

в) информационная система, предназначенная для автоматизации и мониторинга процесса оказания государственных услуг.

2 Первоочередной целью проведения мониторинга качества услуг является:

а) повышение эффективности и результативности уполномоченных органов исполнительной власти по оказанию услуги;

б) определение и изучение значений показателей, характеризующих качество предоставления услуг;

в) совершенствование форм и методов работы уполномоченных органов исполнительной власти по оказанию услуг.

3 Под эффектом оказания государственной услуги понимают:

а) факт оказания услуги, 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;

в) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты.

4 Какие три основные группы потребностей составляют систему потребностей потребителей по поводу качества и комфортности получаемых услуг?

а) информационные потребности;

б) материальные потребности;

в) функциональные потребности;

г) эмоциональные потребности.

5 Какие факторы оказывают негативное влияние на качество и комфортность государственных услуг?

- а) разрешение жалоб и первичных конфликтов;
- б) недостаточный уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала;
- в) отсутствие стандартов комфортности госуслуг.

Занятия №8 и №9: Тема «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах»

Цели занятия:

Образовательная: дать представление о существующей практике предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

Развивающая: стимулировать потребность обучающегося к изучению условий и форм предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

Содержание темы:

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

Темы рефератов:

- 1 Аутсорсинг в оказании государственных (муниципальных) услуг.
- 2 Защита интересов потребителей государственных услуг.

Темы докладов:

- 1 Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
- 2 Современные муниципальные услуги в многофункциональных центрах, их виды, и актуальность создания новых услуг.

Тема эссе:

Основные критерии оценки работы служащего, предоставляющего услуги.

Тема дискуссии («мозговой штурм»):

Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

Тема круглого стола:

Многофункциональный центр: функции, права, обязанности и ответственность

Кейс-задание:

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.

1 Охарактеризуйте доступность государственных (муниципальных) услуг по таким критериям, как: физическая доступность, временная доступность, территориальная доступность, информационная доступность, финансовая доступность.

2 Укажите правильную последовательность «структурированного процесса оказания услуг» по следующим «блокам»: основание; эффект; состав; условие; конечный результат; промежуточный результат.

Промежуточное тестирование:

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

а) 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) 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.

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

а) 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) 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.

3 По какому главному принципу работает многофункциональный центр?

а) принцип «одного окна»;

б) принцип всесторонности;

в) принцип приемлемости.

4 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;

в) ФЗ РФ от 27.07.2004 г. №79-ФЗ.

5 В соответствии с какими требованиями МФЦ осуществляют свою деятельность?

а) территории;

б) комфортности и доступности;

в) учета рисков.

Занятия №10, №11 и №12: Тема «Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг»

Цели занятия:

Образовательная: дать представление об использовании информационно-телекоммуникационных современных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Развивающая: стимулировать потребность обучающегося к изучению существующих условий и способов использования

информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Содержание темы:

Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

Темы рефератов:

1 Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме

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

Темы докладов:

1 Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах

2 Порталы государственных и муниципальных услуг.

Тема эссе:

Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.

Тема дискуссии («мозговой штурм»):

Проблема определения эффективности государственного и муниципального управления.

Тема круглого стола:

Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Кейс-задание.

Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующему проблемному аспекту:

1 Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт

Промежуточное тестирование:

1 Кем устанавливаются правила и порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме?

- а) Президентом РФ;
- б) Правительством РФ;
- в) Главой субъекта РФ.

2 Единый портал государственных и муниципальных услуг является государственной информационной системой, обеспечивающей предоставление государственных и муниципальных услуг

- а) межнациональной;
- б) федеральной;
- в) региональной.

3 Единый портал государственных и муниципальных услуг обеспечивает:

а) доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах;

б) доступность для копирования и заполнения в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;

в) возможность получения субсидий и социальных выплат.

4 При оказании государственных и муниципальных услуг с использованием простых электронных подписей должна обеспечиваться:

а) возможность бесплатного получения любыми лицами ключей простых электронных подписей для использования в целях получения государственных и муниципальных услуг;

б) возможность бесплатного получения любыми лицами ключей сложных электронных подписей для использования в целях получения государственных и муниципальных услуг;

в) возможность бесплатного получения любыми лицами ключей простых электронных подписей для использования в целях бизнеса.

5 Кем осуществляется организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт?

а) уполномоченными органами государственной власти субъектов РФ;

б) органами местного самоуправления;

в) коммерческими организациями по договорам.

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.: 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. 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. – ISBN 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. – ISBN 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. – ISBN 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