

**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  
17 мая 2023 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**Управление эффективностью государственных и муниципальных**  
**услуг**  
(Адаптированная рабочая программа для лиц с ограниченными возможностями здо-  
ровья 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**  
**2023**

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

Программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры экономической теории от 10.05.2023 г., протокол № 10.

Заведующий кафедрой  
д.э.н., профессор



Е.И. Артемова

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета управления, протокол от 16.05.2023 № 5.

Председатель  
методической комиссии  
к.э.н., доцент



М.А. Нестеренко

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



Ю.Г. Лесных

## **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/B-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
<b>Контактная работа</b>	<b>37</b>	<b>13</b>
в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	34	10
— лекции	10	4
— практические	24	6
— лабораторные		
— внеаудиторная	3	3
— экзамен	3	3
— защита курсовых работ		
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>71</b>	<b>95</b>

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
в том числе:		
— курсовая работа		
— прочие виды самостоятельной работы	71	86
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
в том числе в форме практической подготовки		

## 5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины студенты (обучающиеся) сдают экзамен.

Дисциплина изучается на 1 курсе, во 2 семестре по учебному плану очной 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)				
				Лек- ции	Практич- еские занятия	Лабо- ратор- ные занят- ия	в том числе в форме практичес- кой подготовки*	Самосто- ятельная 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- 2.1 ПК- 2.3 ПК- 4.1 ПК- 4.2 ПК- 8.1	2	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	ПК- 2.1 ПК- 2.3 ПК- 4.1 ПК- 4.2 ПК- 8.1	2	2	6			15

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лек- ции	Практич- еские заня- тия	Лабо- ратор- ные заня- тия	в том числе в форме практичес- кой подготовки*	Самосто- ятельная работа
	на качество и доступность государственных (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- 2.1 ПК- 2.3 ПК- 4.1 ПК- 4.2 ПК- 8.1		2	2	6		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- 2.1 ПК- 2.3 ПК- 4.1 ПК- 4.2 ПК- 8.1		2	2	4		14

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лек- ции	Практич- еские заня- тия	Лабо- ратор- ные заня- тия	в том числе в форме практичес- кой подготовки*	Самосто- ятельная работа
5	<p>Использование информационно-телекоммуникационных технологий 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- 2.1 ПК- 2.3 ПК- 4.1 ПК- 4.2 ПК- 8.1	2	2	4			14
Итого				10	24	-		71

### 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)				
				Лекци- и	Практичес- кие заня- тия	Лаборатор- ные заня- тия	в том числе в форме практичес- кой подготовки *	Самосто- ятельная работа
1	<p>Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг и оценка качества их предоставления.</p> <p>1. Понятие и</p>	ПК- 2.1 ПК- 2.3 ПК- -	4	2	2			32

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекци и	Практическ ие занятия	Лабораторн ые занятия	в том числе в форме практическ ой подготовки *	Самостоятель ная работа
	<p>классификация государственных и муниципальных услуг.</p> <p>2. Понятие и стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.</p> <p>3. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги.</p> <p>4. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.</p> <p>5. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг.</p> <p>6. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством комфорtnостью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.</p> <p>7. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг.</p>	4.1 ПК - 4.2 ПК - 8.1						

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекци и	Практическ ие занятия	Лабораторн ые занятия	в том числе в форме практическ ой подготовки *	Самостоятель ная работа
2	<p>Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.</p> <p>1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.</p> <p>2. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.</p> <p>3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.</p> <p>4. Требования к соглашениям о взаимодействии.</p>	<p>ПК</p> <p>-</p> <p>2.1</p> <p>ПК</p> <p>-</p> <p>2.3</p> <p>ПК</p> <p>-</p> <p>4.1</p> <p>ПК</p> <p>-</p> <p>4.2</p> <p>ПК</p> <p>-</p> <p>8.1</p>		4	1	2		32
3	<p>Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.</p> <p>1. Общие требования к использованию информационно-</p>	<p>ПК</p> <p>-</p> <p>2.1</p> <p>ПК</p> <p>-</p> <p>2.3</p> <p>ПК</p> <p>-</p> <p>4.1</p> <p>ПК</p> <p>-</p> <p>4.2</p>		4	1	2		31

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекци и	Практическ ие занятия	Лабораторн ые занятия	в том числе в форме практическ ой подготовки *	Самостоятель ная работа
	телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. 2. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. 3. Порталы государственных и муниципальных услуг. 4. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах. 5. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.	ПК - 8.1						
Итого				4	6			95

## 6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : метод. рекомендации к практическим занятиям / Н. В. Климовских. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 20 с.

<https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=7361>

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

<https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=7364>

## 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
<b>ПК-2 Способен эффективно планировать, организовывать деятельность органов государственной власти и местного самоуправления</b>	
2	Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг
3	Местное самоуправление и муниципальное управление
4	Производственная практика
4	Профессиональная практика по профилю деятельности
4	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
<b>ПК-4 Способен организовать предоставление государственных услуг</b>	
2	Управление в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях
2	Документирование и документооборот в государственных и муниципальных органах управления
2	Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг
4	Производственная практика
4	Профессиональная практика по профилю деятельности
4	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
<b>ПК-8 Способен готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления</b>	
2	Управление в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях
2	Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг
3	Совершенствование системы государственного и муниципального управления
4	Научно-исследовательская деятельность в профессиональной сфере
4	Преддипломная практика
4	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

\* 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 компетенций (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<b>ПК-2 Способен эффективно планировать, организовывать деятельность органов государственной власти и местного самоуправления</b>					
ПК-2.1 Организует	Уровень знаний ниже	Минимально допустимый	Уровень знаний в	Уровень знаний в	кейс групповая

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
планирование деятельности органов власти в соответствии со стоящими перед ним задачами ПК-2.3 Оценивает эффективность работы органов государственной власти и местного самоуправления	минимальных требований, имели место грубые ошибки При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки	уровень знаний, допущено много негрубых ошибок. Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными недочетами	объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, Продемонстрированы базовые навыки при решении нестандартных задач	дискуссия («мозговой штурм») рубежная контрольная работа для студентов заочной формы обучения тестовые задания и задания для проведения экзамена

#### ПК-4 Способен организовать предоставление государственных услуг

ПК-4.1 Владеет навыками организации работы в процессе предоставления государственных услуг ПК-4.2 Организует мероприятия в сфере управления эффективностью государственных и муниципальных услуг	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок. Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, Продемонстрированы базовые навыки при решении	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, Продемонстрированы базовые навыки при решении	доклад эссе рубежная контрольная работа для студентов заочной формы обучения тестовые задания и задания для проведения экзамена
---	---	--	---	---	---

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
		недочетами	навыки при решении стандартных задач	нестандартных задач	
<b>ПК-8 Способен готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления</b>					
ПК-8.1 Проводит системный анализ функционирования управленческих структур органов государственной власти и местного самоуправления, выявляет проблемы управления, разрабатывает мероприятия по повышению эффективности и их деятельности	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок. Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач некоторыми недочетами	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач	доклад эссе кейс групповая дискуссия («мозговой штурм») рубежная контрольная работа для студентов заочной формы обучения тестовые задания вопросы и задания для проведения экзамена

### **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-2.1 Организует планирование деятельности органов власти в соответствии со стоящими перед ним задачами**

*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

## **Тесты**

Укажите, кем налагаются административные взыскания на государственных и муниципальных служащих

\*теми должностными лицами, которым они подчинены непосредственно по службе

по подчиненности вышестоящим органом или начальником

прессой

общественностью

Укажите, кем налагаются дисциплинарные взыскания на государственных, муниципальных служащих

\*по подчиненности вышестоящим органом или начальником

прокуратурой

иными органами

судом

Укажите основные методы государственного управления

#сравнение, наблюдение, эксперимент

#синтез, аналогия

#системный анализ

количественный анализ

Выберите ветви власти, соответствующие принципу разделения властей

представительная, судебная, распорядительная

законодательная, представительная, судебная

распорядительная, судебная, законодательная

\*законодательная, исполнительная, судебная

Укажите, какие нормативные положения закрепляются в Уставе муниципального образования

#наименование муниципального образования

#формы, порядок и гарантии участия населения в решении вопросов местного значения

#структура и порядок формирования органов местного самоуправления

#наименования и полномочия выборных и иных органов местного самоуправления, должностных лиц местного самоуправления

принципы взаимодействия с субъектами хозяйственной деятельности

Укажите, какие документы в соответствии со своими полномочиями издает глава местной администрации

- #постановления
- #распоряжения
- указы
- законы

Установите соответствие между уровнями регулирующего воздействия государственного управления на общество

формулирование стратегии развития и принятие нормативных решений, а также выработка государственных программ по приоритетным направлениям общественного развития = политическое регулирование

механизм реализации государственной политики и решение текущих регулятивных задач, которые выполняются государственными служащими = административное регулирование

Установите соответствие между понятиями, раскрывающими сущность подсистем, определяющих цели, ресурсы и способы управленческих процессов

подсистема государственного управления, которая определяет необходимость и границы управленческих действий, а также формирует правительственную стратегию, соотнося цели и ресурсы предполагаемых действий = политическая подсистема

подсистема государственного управления, которая включает институты и процессы, обеспечивающие осуществление полномочий органов управления, структурированных по отраслевому, функциональному, территориальному критериям = административная подсистема

подсистема государственного управления, которая включает институты и процессы, поддерживающие технологии деятельности государственных служащих = операционная подсистема

Укажите индексы, с помощью которых можно оценить качество государственного управления

- # политическая стабильность и отсутствие насилия
- # качество урегулирования
- # верховенство закона
- контроль развития предпринимательства

Выберите, с помощью какого показателя (индекса) можно оценить различные аспекты политических процессов, гражданских свобод и политических прав

- \*право голоса и подотчетность
- эффективность правительства
- качество урегулирования
- контроль коррупции

Укажите, что представляет собой государственное и муниципальное управление с точки зрения теории и практики

# вид деятельности по руководству людьми и организациями

#определенная категория государственных служащих, социальный слой тех, кто осуществляет работу по управлению

# комплекс форм и методов, посредством которых осуществляется согласованная деятельность работников в процессе совместного труда, это необходимое условие их функционирования

психическая активность людей, стремящихся к доминированию в общественной жизни

Выберите показатель (индекс) для оценки вероятность дестабилизации правительства и его вынужденной отставки

\*политическая стабильность и отсутствие насилия

эффективность правительства

качество урегулирования

верховенство закона

Выберите показатель (индекс) для оценки качества государственных услуг, форм бюрократии, компетенции государственных служащих, уровня независимости государственной службы от политического давления

право голоса и подотчетность

политическая стабильность и отсутствие насилия

\*эффективность правительства

качество урегулирования

Укажите инструменты государственного управления

#условия государственного кредитования

#ставки налогов

#условия предоставления льгот субъектам экономического рынка и гражданам

уровень безработицы

Укажите инструменты государственного управления

#экспортно-импортные тарифы

#таможенные пошлины

#квоты на ввоз и вывоз товаров и капитала

уровень занятости

Выберите, модель для оценки государственного управления

\*затратная модель (сметное финансирование)

научно-экспериментальная модель

ресурсная модель

модель оценки инновационной деятельности

Выберите, модель для оценки государственного управления

\*результативная модель

научно-экспериментальная модель

ресурсная модель

модель оценки инновационной деятельности

Выберите, кто возглавляет исполнительную власть в РФ

Президент РФ

\*Председатель правительства

Председатель государственной думы РФ

Председатель совета федерации

Выберите, что выгодней для финансовой системы местного самоуправления продажа какого-либо муниципального объекта

\*передача его в долгосрочную аренду

приватизация муниципального объекта

национализация объекта

Укажите, что составляет экономическую основу местного самоуправления

#муниципальная собственность

#местные финансы и имущество, находящиеся в собственности или переданной в управление органам местного самоуправления

#иная собственность, служащая удовлетворению потребностей населения муниципального образования

собственность юридических и физических лиц

Выберите, какая избирательная система используется на выборах депутатов Государственной Думы Федерального Собрания РФ

\*пропорциональная

смешанная

мажоритарная

комбинированная

Выберите, какова должна быть численность депутатов муниципального района

не менее 25 человек

не менее 35 человек

не менее 5 человек

\*не менее 15 человек

Укажите, что включает в себя структура местного представительного органа

#функционально-отраслевые подразделения

#территориальные органы

Федеральное Собрание Российской Федерации

#руководящие органы, аппарат

Укажите, что составляет систему органов государственной власти субъектов РФ

#высший исполнительный орган государственной власти

#Законодательный орган государственной власти

Федеральное Собрание Российской Федерации

#иные органы, государственной власти, образуемые в соответствии с уставом субъекта РФ

Установите соответствие между понятиями, раскрывающими функции государственного управления

функции государственного управления, направленные на все многообразие общественных процессов, происходящих во внутригосударственной жизни = социально-организационные функции

функции государственного управления, нацеленные на организацию, упорядочение, активизацию деятельности всех структур государственного аппарата = внутриорганизационные функции

Укажите основные виды оценки эффективности государственного управления

#общая социальная эффективность

#эффективность организации государственного управления

#эффективность системы государственного управления

бюджетная эффективность

Установите соответствие

уровень и качество жизни населения = общая социальная эффективность

содержание и организация процесса управления и рациональность организационной структуры = эффективность организации государственного управления

степень достижения основных целей государственного управления = эффективность системы государственного управления

Расположите в хронологическом порядке этапы оценки эффективности деятельности государственных органов управления

обоснование и выбор системы и структуры индикаторов эффективности государственного управления

определение критериев и показателей эффективности государственного управления

разработка методов расчета отдельных показателей

проведение оценки эффективности государственного управления

Укажите, какие индикаторы необходимо использовать при проведении оценки уровня эффективности государственного управления

#действенность

#экономичность  
#качество  
информационность

Укажите, какие индикаторы необходимо использовать при проведении оценки уровня эффективности государственного управления  
#соотношение результатов и затрат применительно к государственному управлению  
#удовлетворенность работой  
#внедрение инноваций  
объем затрат

Муниципальные должности, согласно Федеральному закону «Об основах муниципальной службы в РФ», разделяются на три категории. Выберите, какая категория не считается муниципальной службой?

\*Категория «А» - выборные муниципальные должности, т.е. должности, замещаемые в результате муниципальных выборов и занимаемые депутатами представительных органов, главами и иными выборными должностями местного самоуправления

Категория «Б» - замещаемые по трудовому договору (найму) для обеспечения деятельности лиц, занимающих должности категории «А». К этой категории относятся заместители, помощники, референты, другие служащие. Трудовой договор с такими служащими заключается. Как правило, на срок полномочий лица категории «А», работу которого обеспечивает данный служащий

Категория «В» - иные муниципальные служащие, работающие по трудовому договору.

Укажите, какие функции осуществляет местное самоуправление в обществе  
# проводит в жизнь политику государства на местах, принимает обязательные для всех жителей муниципального образования решения, обеспечивает общественную безопасность и охрану общественного порядка, выполняет другие властные функции

#является одной из форм самоорганизации граждан, одной из структур гражданского общества

обеспечивает защиту гражданских прав и свобод человека на подведомственной территории

#является хозяйствующим субъектом, выполняющим экономические функции и оказывающим жителям ряд важнейших общественных услуг

Укажите, какие показатели входят в группу показателей, характеризующих эффективность организационно-технического уровня системы управления в государственных органах власти

#уровень технологичности управления  
гибкость системы управления

#уровень централизации функций управления

#уровень работы с обращениями граждан в органы государственного управления

Укажите, какие показатели входят в группу показателей, характеризующих рациональность организационной структуры управления в государственных органах власти

уровень планирования деятельности служащих

экономичность аппарата управления

#уровень централизации функций управления

#сбалансированность прав и ответственности

Укажите, какие показатели входят в группу показателей, характеризующих эффективность процесса управления в государственных органах власти

#расходы на управление

#экономичность аппарата управления

#надежность аппарата управления

уровень организации рабочих мест служащих

Укажите, какие показатели входят в группу показателей, характеризующих эффективность организационно-технического уровня системы управления в государственных органах власти

#уровень планирования деятельности служащих

экономичность аппарата управления

#уровень стабильности кадров

#уровень организации рабочих мест служащих

### ***Тематика групповых дискуссий («Мозговой штурм»)***

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

### ***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

## ***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

### ***Практические задания для экзамена***

- 1. 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?
- 2. 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. Укажите, совокупность каких норм представляют собой организационные основы местного самоуправления
  - общие принципы формирования местного самоуправления
  - общие принципы формирования структуры органов местного самоуправления
  - основы организации муниципальной службы
  - особенности организации самоуправления в разных видах муниципальных образований и на территориях со специальным административно-правовым режимом
  - численный состав органов местного самоуправления
- 2. Укажите, чем определяется система государственного управления
  - формой государственно-территориального устройства государства
  - политико-административным устройством государства
  - формой политической и территориальной организации государства
  - политическим устройством
- 3. Укажите, основные свойства государственного управления
  - в государственном управлении его управляющее воздействие опирается на государственную власть
  - государство посредством законодательства устанавливает основные, общие, типовые правила (нормы) поведения людей во всех сферах жизни общества и обеспечивает их соблюдение своей властной силой

наличие системности придает государственному управлению необходимые  
целеустремленность, субординацию, согласованность, координацию, а также  
рациональность и эффективность  
государственное управление осуществляется непосредственно народом РФ

4. Укажите, что представляет собой государственное и муниципальное  
управление с точки зрения теории и практики  
умение добиваться высоких общественных целей, используя труд, интеллект,  
мотивы поведения других людей  
определенная категория государственных служащих, социальный слой тех,  
кто осуществляет работу по управлению  
специфическая область человеческого знания, помогающего осуществлять  
эту деятельность;  
психическая активность людей, стремящихся к доминированию в  
общественной жизни

5. Установите соответствие

представление об общих целях управления и среднесрочное планирование в  
рамках администрации = планирование  
отбор и подготовка кадров для учреждения. нормативное регулирование и  
мотивация их деятельности = управление персоналом  
процедура принятия согласованных решений на разных уровнях  
администрации = руководство

6. Установите соответствие

согласование взаимоотношений внутри административных единиц и между  
административными единицами одного уровня = координация  
предоставление необходимой информации подчиненным и вышестоящим  
уровням управления = информирование  
финансирование и оценка стоимости управленческих решений =  
бюджетирование

7. Укажите индексы, с помощью которых можно оценить качество  
государственного управления  
политическая стабильность и отсутствие насилия  
эффективность правительства  
контроль коррупции  
контроль развития предпринимательства

8. Укажите должности гражданской службы и их категории и группы  
руководители  
помощники  
специалисты  
обеспечивающие специалисты

9. Выберите, что из нижеперечисленного наиболее полно раскрывает понятие управления с социологической точки зрения

властную форму закрепления социальных отношений людей, различающихся по занимаемой позиции

процесс проектирования и инновации социальных организаций, мотивации людей к деятельности для достижения целей организации

способ получения экономического результата при наименьших производственных издержках

воздействие на общество со стороны государства политическими методами

10. Выберите правильное окончание следующего предложения

«Муниципалитет – орган местного самоуправления, который...»

обладает юридической неприкосновенностью

освобожден от налогов

имеет статус юридического лица

не имеет статус юридического лица

11. Выберите показатель (индекс) для оценки уровня доверия граждан к законам общества, и приверженности к исполнению этих законов

эффективность правительства

качество урегулирования

верховенство закона

контроль коррупции

12. Установите соответствие

порядок осуществления властной деятельности органов исполнительной власти по решению управленческих проблем и разрешению конкретных индивидуальных дел = административная процедура

обязательный для исполнения порядок действий (решений) органа исполнительной власти, его структурных подразделений и должностных лиц, направленный на осуществление их полномочий в процессе исполнения государственных функций = административный регламент

деятельность уполномоченных органов исполнительной власти и их должностных лиц, урегулированная нормами административно-процессуального права = административный процесс

13. Расположите в хронологическом порядке фазы прохождения информационных потоков в системе государственного управления

получение и отбор информации

обработка и оценка информации

принятие и реализация решения

контроль за исполнение решения

14. Установите соответствие

модель оценки государственного управления, в основе которой лежит исследование эффективности освоения объема выделенных бюджетных ассигнований согласно доведенным лимитам бюджетных обязательств = затратная модель

модель оценки государственного управления, в основе которой лежит исследование достижения поставленных перед государственными органами целей и задач в рамках реализуемой ими программы = результативная модель

15. Выберите, какой уровень власти не является публичным

- федеральный
- региональный
- муниципальный
- территориальный

16. Установите соответствие

соотношение объема государственных услуг (действенность) и затрат на оказание этих услуг (экономичность) = эффективность государственных услуг

степень соответствия представлений работников о социально-психологических условиях с фактическими условиями = удовлетворенность работой

реальное использование новых достижений в области организации управления для достижения поставленных целей = уровень внедрение инноваций

17. Укажите, для чего образован совет по правам человека и вопросам гражданского общества при Президенте РФ

решения вопросов амнистии

рассмотрения фактов нарушений прав и свобод человека

рассмотрения обращений и жалоб граждан, поступающих на имя Президента РФ

решения вопросов помилования

18. Установите соответствие

степень достижения системой государственного управления поставленных перед ней целей = действенность управления

соотношение ресурсов, которые предполагалось израсходовать на достижение определенных целей и выполнение конкретных работ, с фактически потребленными = экономичность управления

степень соответствия системы управления предъявляемым к ней требованиям и ожиданиям = качество управления

19. Укажите показатели эффективности организации государственного управления

показатели, характеризующие эффективность процесса управления

показатели, характеризующие рациональность организационной структуры управления

показатели, характеризующие эффективность организационно-технического уровня системы управления

показатели, характеризующие эффективность расходования денежных средств

показатели, характеризующие экономическую эффективность

20. Выберите показатель (индекс) для оценки восприятия коррупции в обществе

эффективность правительства

качество урегулирования

верховенство закона

контроль коррупции

21. Укажите какие задачи решает государственное управление как социальное (публичное) явление

удовлетворить потребности общества, выходящие за рамки возможностей экономического рынка

обеспечить социальную справедливость

гарантировать общественный порядок

гарантировать построение модели «социально ответственного бизнеса»

22. Укажите инструменты государственного управления

структуре государственного бюджета

государственные программы

федеральные и региональные законы

уровень инфляции

23. Выберите, какой институт не является органом муниципальной власти

администрация города

городской совет

комитет территориального общественного самоуправления

областная администрация

24. Выберите показатель (индекс) для оценки противоречащих рыночной экономике мер, таких как: контроль уровня цен, неадекватный контроль банков, чрезмерное регулирование международной торговли и развития бизнеса

политическая стабильность и отсутствие насилия

эффективность правительства

качество урегулирования

контроль коррупции

25. Выберите, какая избирательная система используется на выборах депутатов Государственной Думы Федерального Собрания РФ

пропорциональная  
смешанная  
мажоритарная  
комбинированная

26. Выберите, какова должна быть численность депутатов муниципального района

не менее 25 человек  
не менее 35 человек  
не менее 5 человек  
не менее 15 человек

27. Укажите, что включает в себя структура местного представительного органа

функционально-отраслевые подразделения  
территориальные органы  
Федеральное Собрание Российской Федерации  
руководящие органы, аппарат

28. Укажите, что составляет систему органов государственной власти субъектов РФ

высший исполнительный орган государственной власти  
Законодательный орган государственной власти  
Федеральное Собрание Российской Федерации  
иные органы, государственной власти, образуемые в соответствии с уставом субъекта РФ

29. Укажите, какие показатели входят в группу показателей, характеризующих рациональность организационной структуры управления в государственных органах власти

уровень планирования деятельности служащих  
экономичность аппарата управления  
уровень централизации функций управления  
сбалансированность прав и ответственности

30. Укажите, какие показатели входят в группу показателей, характеризующих эффективность процесса управления в государственных органах власти

расходы на управление  
экономичность аппарата управления  
надежность аппарата управления  
уровень организации рабочих мест служащих

**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. 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 2 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»)***

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

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

***Пример рубежной контрольной работы для студентов заочной формы обучения***

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 рубежный 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 социальноэкономических причин может быть передано коммерческим или некоммерческим организациям и их объединениям.
- г) предоставление услуги непосредственно в государственном органе

### **Тесты**

Оцените эффективность деятельности сотрудников МФЦ путем оценки доли посетителей, принятых в течении установленных 20 минут от назначенного им времени приема (показатель своевременности и оперативности), если известно, что всего за день было обслужено 180 посетителей, 88 из которых были обслужены в течении 18 минут от назначенного им времени приема, 80 посетителя было обслужено в течении 15 минут от назначенного им времени приема, а время обслуживания 12 заявителей заняло более 20 минут от назначенного им времени приема

эффективность выполнения показателя составила 55,5 %

эффективность выполнения показателя составила 48,9 %

эффективность выполнения показателя составила 44,5 %

\* эффективность выполнения показателя составила 93,3 %

Укажите основные источники финансирования государственных и муниципальных услуг

#тариф

#бюджетное финансирование

финансирование от юридических лиц

#система страхования

Укажите основные права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг

#получение услуги своевременно и в соответствии со стандартом ее предоставления

#получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления услуг

#получение услуг в электронной форме

получение всех услуг бесплатно

Оцените эффективность предоставления услуги по выплате пособий. Согласно установленным стандартам и регламенту, выплата пособий должна производиться в течении 10 рабочих дней с момента поступления заявления. Всего было подано 100 заявлений, 8 из которых были рассмотрены в течении

12 дней с момента обращения, 90 заявлений были рассмотрены в течении 10 дней с момента обращения, а по 2 заявлениям были затребованы дополнительные документы, что увеличило срок исполнения до 15 дней  
эффективность выполнения показателя составила 96,7 %  
\* эффективность выполнения показателя составила 90,0 %  
эффективность выполнения показателя составила 92,0 %  
эффективность выполнения показателя составила 98,0 %

При предоставлении муниципальных услуг существует проблема распределения оплаты услуг между различными категориями граждан. Укажите, какие два принципа необходимо использовать для решения этой проблемы

принцип «свободы»  
#принцип «равенства»  
принцип «выбора»  
#принцип «справедливости»

Оцените эффективность деятельности органа государственной власти с учетом оценки удовлетворенности потребителей качеством процесса предоставления услуги, если всего было обслужено 150 заявителей. Результаты произведенного опроса заявителей показали, что 135 заявителей – удовлетворены качеством процесса предоставления услуги, 15 заявителей остались неудовлетворены качеством процесса предоставления услуги  
эффективность составила 85,7 %  
\* эффективность составила 90,0 %  
эффективность составила 93,8 %  
эффективность составила 71,4 %

Выберите основной индикатор оценки эффективности оказания государственных и муниципальных услуг  
количество благодарственных писем  
\*количество обращений и жалоб  
количество предложений по повышению эффективности услуг  
количество заявлений

Установите соответствие

предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг	= предоставление услуг в электронной форме
государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах	= портал государственных и муниципальных услуг

организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения, уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» = многофункциональный центр

Оцените эффективность деятельности МФЦ с учетом оценки удовлетворенности потребителей качеством информации о деятельности МФЦ и о предоставляемых услугах, если всего было обслужено 350 заявителей. Результаты произведенного опроса заявителей показали, что 336 заявителей – удовлетворены качеством информации, 14 заявителей остались неудовлетворены качеством информации

эффективность составила 86,3 %

\* эффективность составила 96,0 %

эффективность составила 90,0 %

эффективность составила 71,4 %

Укажите показатели, которые относят к показателям комфортности ожидания при получении государственных и муниципальных услуг

# эстетическое оформление помещения

#наличие гардероба, буфета

#санитарно-гигиенические условия помещения

техническая оснащенность (пандусы, лифты, компьютеры и принтеры обслуживающего персонала)

Укажите, какие факторы снижают эффективность работы органов государственной власти в сфере оказания государственных услуг

#отсутствие регулярного мониторинга качества оказания услуг

наличие и проработанность административных регламентов

#отсутствие стандартов комфортности госуслуг

#недостаточная информированность населения

Оцените эффективность деятельности МФЦ с учетом оценки удовлетворенности потребителей существующим порядком обжалования, если всего было подано 45 жалоб. Результаты произведенного опроса заявителей показали, что 43 заявителя – удовлетворены существующим порядком обжалования, 2 заявителя остались неудовлетворены существующим порядком обжалования

\*эффективность составила 95,6 %

эффективность составила 95,0 %

эффективность составила 90,0 %

эффективность составила 81,4 %

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

- \*функциональные потребности
- материальные потребности
- физиологические потребности
- социальные потребности

Оцените деятельность сотрудников МФЦ путем оценки доли посетителей, принятых в течении установленных 20 минут от назначенного им времени приема (показатель своевременности и оперативности), если известно, что всего за день было обслужено 150 посетителей, 102 из которых были обслужены в течении 18 минут от назначенного им времени приема, 43 посетителя было обслужено в течении 15 минут от назначенного им времени приема, а время обслуживания 5 заявителей заняло более 20 минут от назначенного им времени приема

- эффективность составила 74,7 %
- эффективность составила 80,0 %
- эффективность составила 75,3 %
- \* эффективность составила 96,6 %

Укажите какие из представленных составляю систему потребностей потребителей по поводу качества и доступности получаемых услуг

- #функциональные потребности
- материальные потребности
- #функциональные потребности
- #эмоциональные потребности

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

- \*информационные потребности
- материальные потребности
- физиологические потребности
- социальные

Укажите, какие факторы будут способствовать повышению эффективности работы органов государственной власти в сфере оказания государственных услуг

- #высокий уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала
- #точность и аккуратность
- отсутствие стандартов комфортности госуслуг
- #удовлетворенность клиента

Рассчитайте эффективность предоставления услуги по определению размера пенсионного обеспечения. Заявления, об определении размера пенсионного обеспечения, должны быть рассмотрены в течении 60 дней с момента обращения. Всего было подано 150 заявлений, 115 из которых были рассмотрены в течении 40 дней с момента обращения, 30 заявлений были рассмотрены в течении 60 дней с момента обращения, а по 5 заявлениям были затребованы дополнительные документы, что увеличило срок исполнения до 65 дней.

эффективность выполнения показателя составила 60,0 %

\* эффективность выполнения показателя составила 96,7 %

эффективность выполнения показателя составила 76,7 %

эффективность выполнения показателя составила 80,0 %

Рассчитайте эффективность предоставления услуги по определению размера социальной выплаты. Заявление об определении размера социальной выплаты, согласно установленным правилам, должно быть рассмотрено в течении 30 дней с момента обращения. Всего было подано 350 заявлений, 55 из которых были рассмотрены в течении 32 дней, 230 заявлений были рассмотрены в течении 30 дней и 65 заявлений были рассмотрены в течении 28 дней с момента обращения

эффективность выполнения показателя составила 65,7 %

\* эффективность выполнения показателя составила 84,2 %

эффективность выполнения показателя составила 72,5 %

эффективность выполнения показателя составила 18,6 %

Укажите, какие факторы повышают эффективность работы органов государственной власти в сфере оказания государственных услуг  
низкий уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала  
#точность и аккуратность

#наличие стандартов комфортности госуслуг

#наличие системы «одного окна»

Выберите, какой из видов социального контроля осуществляется  
объединениями граждан и самими гражданами

\*гражданский контроль

общественный контроль

государственный контроль

межведомственный контроль

Укажите, какие факторы повышают эффективность работы органов государственной власти в сфере оказания государственных услуг  
низкий уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала  
#точность и аккуратность

#наличие стандартов комфортности госуслуг

#наличие системы «одного окна»

Выберите, какой из видов социального контроля осуществляется объединениями граждан и самими гражданами

- \*гражданский контроль
- общественный контроль
- государственный контроль
- межведомственный контроль

Расположите в хронологическом порядке этапы проведения мониторинга качества оказания государственных услуг

- подготовка к проведению мониторинга
- проведение мониторинга качества услуг
- анализ проведенного мониторинга качества услуг
- подготовка отчета о проведении мониторинга

Укажите, какие факторы повышают эффективность работы органов государственной власти в сфере оказания государственных услуг

низкий уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала

точность и аккуратность

- #наличие стандартов комфортности госуслуг
- #регулярное проведение мониторинга
- слабое использование информационно-коммуникационных технологий

Оцените эффективность деятельности исполнительного органа власти с учетом оценки удовлетворенности потребителей условиями ожидания. Результаты произведенного опроса заявителей показали, что 380 заявителей – удовлетворены условиями ожидания, 20 заявителей остались неудовлетворены условиями ожидания

- эффективность составила 86,3 %
- \* эффективность составила 95,0 %
- эффективность составила 90,0 %
- эффективность составила 71,4 %

Выберите метод сбора информации, относящийся непосредственно к системе оценки качества государственных и муниципальных услуг

- анкетирование
- \*анализ жалоб клиентов
- тестирование
- эксперимент

Оцените эффективность деятельности сотрудников органа государственной власти. Всего на получение услуг было подано 86 заявлений. Из них: 73 заявления, на получение услуг, были заполнены правильно при первом обращении; 13 заявлений были возвращены заявителям с учетом необходимости внесения поправок и корректировок

эффективность составила 60,0 %  
\* эффективность составила 84,9 %  
эффективность составила 70,0 %  
эффективность составила 81,3 %

Оцените эффективность деятельности МФЦ с учетом оценки удовлетворенности потребителей качеством информации о деятельности МФЦ и о предоставляемых услугах. Результаты произведенного опроса заявителей показали, что 383 заявителя – удовлетворены качеством информации, 20 заявителей остались неудовлетворены качеством информации

эффективность составила 86,3 %  
\* эффективность составила 94,8 %  
эффективность составила 90,8 %  
эффективность составила 81,4 %

Укажите, что обеспечивает Единый портал государственных и муниципальных услуг

#доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах

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

#возможность подачи заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги

возможность получения субсидий и социальных выплат

Укажите, какие факторы снижают эффективность работы органов государственной власти в сфере оказания государственных услуг

высокий уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала

наличие административных регламентов

#отсутствие стандартов качества госуслуг

#недостаточная информированность населения

Выберите, какой из перечисленных критериев качества будет использован при оценке эффективности работы государственного органа власти при предоставлении государственной (муниципальной) услуги

содержание промежуточного результата услуги

информированность потребителя о получении услуги

\*содержание конечного результата услуги

время, затраченное на получение промежуточного результата услуги

Оцените эффективность деятельности МФЦ с учетом оценки удовлетворенности потребителей существующим порядком обжалования. Результаты произведенного опроса заявителей показали, что 233 заявителя – удовлетворены существующим порядком обжалования, 32 заявителя остались неудовлетворены существующим порядком обжалования

\*эффективность составила 87,9 %

эффективность составила 95,0 %

эффективность составила 98,6 %

эффективность составила 71,4 %

Укажите, какие факторы снижают эффективность работы органов государственной власти в сфере оказания государственных услуг

#слабое использование информационно-коммуникационных технологий

наличие системы «одного окна»

#отсутствие системного и регулярного мониторинга качества оказания услуг

#недостаточная информированность населения

Установите соответствие в понятиях, используемых при оценке эффективности деятельности работы органов государственной власти  
количественная оценка отношения эффекта к затратам в конкретных условиях = экономическая эффективность

качественная оценка деятельности, выражающая соответствие цели органа власти потребностям населения = социальная эффективность

относительный показатель эффекта для бюджета в результате осуществления государственной функции, реализации программы, инвестиционного проекта, определяемый как отношение полученного бюджетом результата к затратам, расходам, обусловившим, обеспечившим его получение = бюджетная эффективность

### ***Для промежуточного контроля***

#### ***Вопросы к экзамену***

- 1 Специфика определения экономической и социальной эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 2 Концептуальные модели эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (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 Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг в сфере трудоустройства: тенденции, проблемы и перспективы
- 8 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?

### ***Тестовые задания для экзамена***

1. Рассчитайте эффективность предоставления услуги по определению размера социального обеспечения. Заявления, об определении размера социального обеспечения, должны быть рассмотрены в течении 30 дней с момента обращения. Всего было подано 30 заявлений, 17 из которых были рассмотрены в течении 30 дней с момента обращения, 10 заявлений были рассмотрены в течении 28 дней с момента обращения, а по 3 заявлениям были затребованы дополнительные документы, что увеличило срок исполнения до 35 дней.

эффективность выполнения показателя составила 56,7 %

эффективность выполнения показателя составила 83,3 %

эффективность выполнения показателя составила 90,0 %

эффективность выполнения показателя составила 43,3 %

2. Выберите, что включает в себя стандарт услуги в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания  
совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления

совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы 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 полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления услуг

3. Установите соответствие между классификационными признаками и видами государственных и муниципальных услуг  
по наличию «промежуточного результата» = простые государственные услуги и сложные государственные услуги  
по наличию «по наличию стандартов» = стандартизованные государственные услуги и не стандартизованные государственные услуги  
по наличию «по наличию регламентов» = регламентированные государственные услуги и не регламентированные государственные услуги

4. Рассчитайте эффективность предоставления услуги по оформлению (получению) паспорта гражданина РФ, достигшего 18 лет. Всего было подано 200 заявлений, 15 из которых были рассмотрены в течении 12 дней, 130 заявлений были рассмотрены в течении 10 дней и 55 заявлений были рассмотрены в течении 8 дней с момента обращения  
эффективность выполнения показателя составила 65,0 %  
эффективность выполнения показателя составила 92,5 %  
эффективность выполнения показателя составила 72,5 %  
эффективность выполнения показателя составила 27,5 %

5. Выберите признак, который не относится к отличительным признакам государственных услуг  
индивидуальность предоставления  
обращение пользователей государственных услуг в государственный орган  
 осуществление услуги в силу объективных социально-экономических причин может быть передано коммерческим или некоммерческим организациям и их объединениям  
предоставление услуги непосредственно в государственном органе

6. Установите соответствие  
действие или деятельность, совершенные одним лицом (физическими или юридическим) в интересах другого лица = частная услуга  
помощь гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности = социальная услуга

деятельность по реализации функций органа исполнительной власти при осуществлении отдельных государственных полномочий, которая осуществляется по запросам заявителей = государственная услуга  
деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего услугу = муниципальная услуга

7. Определите, что будет являться промежуточным результатом при оказании государственной услуги по выдаче паспорта гражданину РФ, достигшему 18 лет

предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов

факт оказания услуги, который будет проявляться в выдаче паспорта гражданину

влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги

содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты

8. Определите, что будет являться конечным результатом при оказании государственной услуги по выдаче паспорта гражданину РФ, достигшему 18 лет

предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов

факт оказания услуги, который будет проявляться в выдаче паспорта гражданину

влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги

содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты

9. Оцените эффективность деятельности МФЦ с учетом оценки удовлетворенности потребителей условиями ожидания, если всего было обслужено 300 заявителей. Результаты произведенного опроса заявителей показали, что 287 заявителей – удовлетворены условиями ожидания, 13 заявителей остались неудовлетворены условиями ожидания

эффективность составила 86,3 %

эффективность составила 95,7 %

эффективность составила 90,0 %

эффективность составила 71,4 %

10. Установите соответствие между классификационными признаками и видами государственных и муниципальных услуг

по наличию «промежуточного результата» = простые государственные услуги и сложные государственные услуги

по «условиям оказания» = нормативно-правовые и программные государственные услуги

по «содержанию результата» = информационно-консультационные, коммуникационные, финансовые услуги и предоставление правообеспечивающих документов

11. Выберите определение, которое наиболее полно раскрывает понятие «эффект от оказания государственной услуги»

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

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

содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

12. Оцените эффективность деятельности сотрудников МФЦ. Всего на получение услуги было подано 80 заявлений. Из них: 73 заявления, на получение услуги, были заполнены правильно при первом обращении; 7 заявлений были возвращены заявителям с учетом необходимости внесения поправок и корректировок

эффективность составила 60,0 %

эффективность составила 91,3 %

эффективность составила 70,0 %

эффективность составила 40 %

13. Укажите, какие факторы оказывают негативное влияние на качество и комфортность государственных услуг

разрешение жалоб и первичных конфликтов

недостаточный уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала

множественное межведомственное взаимодействие

точность и аккуратность

14. Укажите показатели, которые относят к показателям комфортности ожидания при получении государственных и муниципальных услуг

оснащение места ожидания (электронная регистрация очереди, сплит системы)

профессиональная грамотность персонала

санитарно-гигиенические условия помещения

техническая оснащенность (пандусы, лифты, компьютеры и принтеры обслуживающего персонала)

15. Установите соответствие

нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги = административный регламент документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу = межведомственный запрос установленные Правительством Российской Федерации в случаях, предусмотренных федеральными законами, единые требования к предоставлению государственной и муниципальной услуги = стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги

16.Оцените эффективность деятельности МФЦ с помощью показателя доступности информации об услугах в сети Интернет. Численность услуг, предоставляемых многофункциональным центром, составляет 1280 единиц. Численность услуг, информация о которых не в полном объеме представлена в сети Интернет составляет 135 единиц.

эффективность составила 60,0 %

эффективность составила 89,5 %

эффективность составила 70,0 %

эффективность составила 80,1 %

17.Укажите, какие факторы оказывают негативное влияние на качество и комфортность государственных услуг

высокий уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала

множественное межведомственное взаимодействие

точность и аккуратность

отсутствие стандартов комфортности госуслуг

18.Укажите, какие факторы будут снижать эффективность работы органов государственной власти в сфере оказания государственных услуг

низкий уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала

множественное межведомственное взаимодействие

точность и аккуратность

наличие стандартов комфортности госуслуг

19.Укажите, какие факторы снижают эффективность работы органов государственной власти в сфере оказания государственных услуг

низкий уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала

точность и аккуратность

отсутствие стандартов комфортности госуслуг

недостаточная информированность населения

20.Оцените эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг с помощью показателя эффективности обжалования

решений. Согласно административному регламенту, жалобы, поступающие в процессе оказания государственных и муниципальных услуг должны быть рассмотрены и удовлетворены в течение 10 дней. За период исследования было подано 35 жалоб, из которых: 33 были рассмотрены и удовлетворены в течении 10 дней и срок рассмотрения 2 жалоб составил 11 дней

эффективность составила 94,2 %

эффективность составила 94,0 %

эффективность составила 73,0 %

эффективность составила 92,2 %

21.Оцените эффективность предоставления услуги по выплате пособий по уходу за ребенком. Согласно установленным стандартам и регламенту, выплата пособий должна производиться в течении 10 рабочих дней с момента поступления заявления. Всего было подано 160 заявлений, 14 из которых были рассмотрены в течении 12 дней с момента обращения, 142 заявления были рассмотрены в течении 10 дней с момента обращения, а по 2 заявлениям были затребованы дополнительные документы, что увеличило срок исполнения до 15 дней

эффективность выполнения показателя составила 97,5 %

эффективность выполнения показателя составила 88,8 %

эффективность выполнения показателя составила 93,3 %

эффективность выполнения показателя составила 90,0 %

22. эффективность деятельности МФЦ с учетом оценки удовлетворенности потребителей качеством процесса предоставления услуги по регистрации объекта недвижимости, если всего было обслужено 250 заявителей. Результаты произведенного опроса заявителей показали, что 215 заявителей – удовлетворены качеством процесса предоставления услуги, 35 заявителей остались неудовлетворены качеством процесса предоставления услуги

эффективность составила 85,7 %

эффективность составила 86,0 %

эффективность составила 93,8 %

эффективность составила 71,4 %

23.Укажите, какие виды услуг также могут организовываться (предоставляться) на территории многофункциональных центров услуг по передаче писем главе администрации муниципального образования услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления

услуг по приему заявлений о выборе или замене страховой медицинской организации

услуг юридическим лицами и индивидуальным предпринимателям

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

резюме, анкету, ходатайство

документы, подтверждающие необходимое профессиональное образование, квалификацию и стаж работы

иные документы, подтверждающие повышение или присвоение квалификации по результатам дополнительного профессионального образования, документы о присвоении ученой степени, ученого звания справка о доходах и личном имуществе кандидата

25. Расположите в хронологическом порядке этапы проведения отбора кандидатов при приеме на работу в МФЦ

рассмотрение списков кадрового резерва

первичное собеседование

практическое обучение

итоговое тестирование по результатам обучения

26. Укажите, что должно обязательно обеспечиваться при оказании государственных и муниципальных услуг с использованием простых электронных подписей

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

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

отсутствие необходимости использования физическими и юридическими лицами программных и аппаратных средств

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

27. Выберите, какой из перечисленных критериев качества будет использован при оценке эффективности работы государственного органа власти при предоставлении государственной (муниципальной) услуги

содержание промежуточного результата услуги

информированность потребителя о получении услуги

время, затраченное на получение конечного результата услуги

время, затраченное на получение промежуточного результата услуги

28. Оцените эффективность деятельности государственного органа власти с помощью показателя доступности информации об услугах в сети Интернет. Численность предоставляемых услуг составляет 1317 единиц. Численность услуг, информация о которых не в полном объеме представлена в сети Интернет составляет 54 единицы.

эффективность составила 60,0 %

эффективность составила 95,9 %

эффективность составила 70,0 %

эффективность составила 80,1 %

29. Укажите, какие факторы оказывают негативное влияние на качество и комфортность государственных услуг

высокий уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала

множественное межведомственное взаимодействие

наличие системы «одного окна»

отсутствие стандартов комфортности госуслуг

30. Оцените эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг с помощью показателя эффективности обжалования решений. Согласно административному регламенту, жалобы, поступающие в процессе оказания государственных и муниципальных услуг должны быть рассмотрены и удовлетворены в течение 10 дней. За период исследования было подано 27 жалоб, из которых: 23 были рассмотрены и удовлетворены в течении 10 дней и срок рассмотрения 5 жалоб составил 12 дней

эффективность выполнения показателя составила 85,2 %

эффективность выполнения показателя составила 81,0 %

эффективность выполнения показателя составила 73,0 %

эффективность выполнения показателя составила 92,2 %

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

**ПК-4.1 Владеет навыками организации работы в процессе предоставления государственных услуг**

*Для текущего контроля*

*Темы эссе*

- 1 Защита интересов потребителей государственных услуг
- 2 Аутсорсинг в оказании государственных (муниципальных) услуг
- 3 Методы проведения аудита и контроля деятельности органов исполнительной власти, занимающихся предоставлением государственных (муниципальных) услуг
- 4 Нормативно-правовая база регулирования отношений в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 5 Контроль управления персоналом при оказании государственных (муниципальных) услуг

*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

### *Пример рубежной контрольной работы для студентов заочной формы обучения*

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 «композитные» 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

### ***Тесты***

Провести соответствие

Документ, устанавливающий последовательность и характеристику административных процедур по оказанию государственной услуги, в котором фиксируются требования, предъявляемые к организации ее оказания = административный регламент предоставления услуги

Документ, включающий общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристику административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет

систему показателей деятельности для органа, оказывающего услугу = стандарт государственной услуги

Выберите признаки, которые относят к признакам государственных услуг

#обеспечивают деятельность общезначимой направленности

имеют ограниченный круг субъектов, пользующихся ими

#осуществляются либо органом государственной и муниципальной власти, либо другим субъектом

основываются на частной собственности

Проведите соответствие между классификационными признаками и видами государственных услуг

по наличию стандартов = стандартизованные, не стандартизованные

по наличию промежуточного результата = простые, сложные

по наличию регламентов = регламентированные, нерегламентированные

Укажите какие виды потребностей должны быть удовлетворены при оказании государственных и муниципальных услуг

#информационные

физиологические

безопасности

#функциональные

#эмоциональные

Выберите, параметры определения качества государственных и муниципальных услуг

качество содержания конечного результата

качество содержания конечного и промежуточного результатов

качество получения услуги, связанное с комфортностью и доступностью

\*качество получения услуги, связанное с комфортностью и доступностью и

качество содержания конечного результата

Установите соответствие

влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги и на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга = эффект от оказания услуги

оценка условий, в которых оказывается услуга и ресурсов затрачиваемых потребителем на её получение (объективную в виде соответствия принятому стандарту и субъективную в виде оценки потребителя) = качество получения услуги

совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять, учитывать, контролировать и оценивать результат предоставления данных услуг = критерии качества и комфортности

Укажите, на какие группы показателей подразделяются показатели оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг

#общие  
#конкретные  
целевые  
индивидуальные

Установите соответствие, раскрывающее сущность основных показателей, характеризующих комфортность и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг

время, затраченное потребителем на получение услуги с момента обращения = показатели своевременности и оперативности

удовлетворенность потребителя отношением персонала в процессе оказания услуги = показатели уровня культуры обслуживания

эффективность и оперативность процесса рассмотрения и удовлетворения жалоб = показатели эффективности процесса обжалования

Установите соответствие, раскрывающее сущность основных показателей, характеризующих комфортность и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг

уровень простоты и рациональности процесса предоставления услуги, ясность и качество информации, объясняющей порядок и процедуру оказания услуги = показатели доступности

точность обработки данных и правильность оформления документов = показатели качества

уровень четкости и отработанности процедур обжалования действий (бездействия) должностных лиц, непосредственно контактирующих с потребителем = показатели эффективности процесса обжалования

Выберите, формы общественного контроля используемые для оценки эффективности государственных и муниципальных услуг

\*общественный мониторинг, общественная проверка  
гражданской экспертизы  
центр социальной активности  
внутренний аudit

Выберите метод сбора информации, относящийся непосредственно к системе оценки качества услуг

анкетирование  
\*анализ жалоб клиентов  
тестирование  
эксперимент

Выберите уровень нормативно-правовой базы, используемой при утверждении перечня услуг, предоставляемых органами государственной

власти субъекта РФ, территориальными государственными внебюджетными фондами  
муниципальный правовой акт  
акт Правительства РФ  
\*правовой акт субъекта РФ  
положение о внебюджетных фондах

Укажите, можно ли в МФЦ оформить регистрационный учёт граждан по месту жительства (пребывания) и в какие сроки  
нельзя, так как данную услугу непосредственно оказывает местная администрация  
\*можно. Услуга предоставляется в течение 3-х дней  
нельзя, так как данную услугу непосредственно оказывает местное отделение полиции  
нельзя, так как данную услугу непосредственно оказывает территориальная миграционная служба

Укажите, что обеспечивает Единый портал государственных и муниципальных услуг  
#доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах  
#доступность для копирования и заполнения в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги  
#возможность подачи заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги  
возможность получения субсидий и социальных выплат

### ***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

### ***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?

### ***Тестовые задания для экзамена***

1. Проведите соответствие между классификационными признаками и видами государственных услуг

по содержанию результата = информационно-консультационные, финансовые, коммуникационные, предоставление правообеспечивающих документов

по сфере оказания = публичные, социальные (общественные), административные

по условиям оказания = программные, нормативно-правовые

### **2. Установите соответствие**

проведение предварительных консультаций в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом = промежуточный результат оказания государственной услуги

факт оказания услуги, который проявляется в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом = конечный результат оказания государственной услуги

### **3. Установите соответствие**

упорядоченное множество действий, которые выполняются для достижения заданной цели, задачи, программы, оказания услуги или их части для получения желаемого конечного результата (результата, установленного стандартом) = административно-управленческий процесс

совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организаций, требования к порядку и нормативам его осуществления = административный регламент

4. Укажите, какие из перечисленных факторов оказывают негативное влияние на качество и комфортность (доступность) предоставления государственных и муниципальных услуг

высокий уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала

высокий уровень информированности населения

отсутствие системы «одного окна»

слабое использование информационно-коммуникационных технологий

5. Укажите, какие из перечисленных факторов снижают эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг

наличие системы «одного окна»

слабое использование информационно-коммуникационных технологий

отсутствие системного и регулярного мониторинга качества оказания услуг

отсутствие стандартов качества и комфортности государственных услуг

6. Укажите, что является источником финансирования таких услуг как:

содержание мест захоронения, охрана общественного порядка

бюджетные средства

личное финансирование граждан

сочетание личного и бюджетного финансирования

финансирование банков

7. Укажите, в какой срок подлежит рассмотрению жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг

в течение 5 рабочих дней со дня регистрации

в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации

в течение 30 рабочий дней со дня ее получения

в течение недели со дня ее получения

8. Укажите, в какой срок подлежит рассмотрению жалоба заявителя, поступившая в адрес центрального государственного органа, местного исполнительного органа, центра обслуживания населения

в течение 30 рабочих дней

в течение 1 рабочего дня

в течение 5 рабочих дней

в течение 2 недель

9. Выберите, какую цель ставят организации в процессе управления качеством муниципальных (государственных) услуг

повышение уровня качества услуг

получение прибыли

расширение ассортимента предоставляемых услуг

удовлетворение потребностей потребителей

10. Выберите, что из нижеперечисленного наиболее полно характеризует сроки хранения документов в электронном виде

после истечения сроков, установленных для хранения электронных документов, они подлежат уничтожению на основании акта, утвержденного руководителем федерального органа исполнительной власти

сроки хранения электронных документов не предусмотрены

после истечения сроков, установленных для хранения электронных документов, они подлежат передачи в Федеральное архивное агентство

документы в электронной форме подлежат хранению в течении трех лет

11. Установите соответствие

деятельность физических лиц, некоммерческих организаций по сбору, анализу информации об уровне качества оказания государственных услуг и выработке рекомендаций = общественный мониторинг

контроль сторонними наблюдателями либо организациями, в том числе государственными и вышестоящими органами за уровнем качества оказания государственных услуг и выработке рекомендаций = внешний мониторинг

внутренний контроль и анализ информации об уровне качества оказания государственных услуг, осуществляемый силами самой организации

12. Расположите в хронологическом порядке этапы проведения мониторинга эффективности государственных и муниципальных услуг

исследовательский этап

аналитический этап

организационный этап

отчетно-информационный этап

13. Укажите методы сбора информации, которые наиболее часто применяются при проведении мониторинга качества государственных и муниципальных услуг

эксперимент

опрос

анкетирование

наблюдение

14. Выберите, какой из принципов предусматривает, что данные мониторинга должны быть доступны, позволяя выявлять отклонения, необходимые для принятия обоснованных решений

своевременность

сопоставимость

приемлемость

объективность

15. Выберите, какой принцип проведения мониторинга качества услуг предусматривает оценку уровня их качества предоставления на основе реальных фактов

своевременность

сопоставимость

приемлемость

объективность

16. Укажите, какие методы сбора информации используются при проведении мониторинга качества государственных и муниципальных услуг

метод экспертных оценок

эксперимент

опрос

анкетирование

17. Укажите, каким нормативно-правовым актом необходимо воспользоваться при разработке стандарта предоставления государственной услуги

Федеральный закон «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ

Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ

Федеральный закон «О государственной тайне» от 21.07.1993 г. № 5485 I -ФЗ

18. Выберите уровень нормативно-правовой базы, используемой при утверждении перечня услуг, предоставляемых органами государственной власти субъекта РФ, территориальными государственными внебюджетными фондами

муниципальный правовой акт

акт Правительства РФ

правовой акт субъекта РФ

положение о внебюджетных фондах

19. Укажите, можно ли в МФЦ оформить регистрационный учёт граждан по месту жительства (пребывания) и в какие сроки

нельзя, так как данную услугу непосредственно оказывает местная администрация

можно. Услуга предоставляется в течение 3-х дней

нельзя, так как данную услугу непосредственно оказывает местное отделение полиции

нельзя, так как данную услугу непосредственно оказывает территориальная миграционная служба

20. Укажите, какие факторы снижают эффективность работы органов государственной власти в сфере оказания государственных услуг

- высокий уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала
- наличие административных регламентов
- отсутствие стандартов качества госуслуг
- недостаточная информированность населения

21. Укажите, что обеспечивает Единый портал государственных и муниципальных услуг

- доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах
- доступность для копирования и заполнения в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги
- возможность подачи заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги
- возможность получения субсидий и социальных выплат

22. Укажите, что обеспечивает Единый портал государственных и муниципальных услуг

- доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах
- доступность для копирования и заполнения в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги
- возможность подачи заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги
- возможность получения субсидий и социальных выплат

23. Укажите, какие методы мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг могут быть использованы вами в сфере оценки и управления их эффективностью

- сбор статистических данных (заполнение статистического модуля) органами исполнительной власти, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги
- опрос, проводимый сторонними организациями в органах исполнительной власти, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги
- анализ нормативно-правовых оснований регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг
- проведение «контрольных закупок» услуг

24. Выберите, какой из указанных ниже параметров не относится к предмету количественного анализа оценки качества предоставления государственных услуг

доступность и комфортность предоставления услуги

количество обращений при получении услуги

время получения услуги

стоимость услуги

25. Выберите показатель (индекс) для оценки вероятность дестабилизации правительства и его вынужденной отставки

политическая стабильность и отсутствие насилия

эффективность правительства

качество урегулирования

верховенство закона

26. Укажите инструменты государственного управления

условия государственного кредитования

ставки налогов

условия предоставления льгот субъектам экономического рынка и гражданам

уровень безработицы

27. Укажите, какие индикаторы необходимо использовать при проведении оценки уровня эффективности государственного управления

соотношение результатов и затрат применительно к государственному управлению

удовлетворенность работой

внедрение инноваций

объем затрат

28. Выберите показатель (индекс) для оценки качества государственных услуг, форм бюрократии, компетенции государственных служащих, уровня независимости государственной службы от политического давления

право голоса и подотчетность

политическая стабильность и отсутствие насилия

эффективность правительства

качество урегулирования

29. Укажите, какие показатели входят в группу показателей, характеризующих эффективность организационно-технического уровня системы управления в государственных органах власти

уровень технологичности управления

гибкость системы управления

уровень централизации функций управления

уровень работы с обращениями граждан в органы государственного управления

30. Укажите, какие индикаторы необходимо использовать при проведении оценки уровня эффективности государственного управления

действенность

экономичность

качество

информативность

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

*Для текущего контроля*

*Темы докладов*

- 1 Показатели оценки эффективности государственного управления сферой услуг: зарубежный опыт
- 2 Цели, принципы и формы повышения квалификации муниципальных служащих, предоставляющих услуги населению
- 3 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

*Пример рубежной контрольной работы для студентов заочной формы обучения*

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

### ***Тесты***

Установите соответствие определив, какие из перечисленных показателей, характеризующих своевременность и оперативность оказания государственных и муниципальных услуг являются общими, а какие конкретными показателями

доля случаев предоставления услуг в установленный срок с момента сдачи документов = общий показатель

доля заявлений, об определении размера пенсионного обеспечения, рассмотренных в течении 60 дней с момента обращения = конкретный показатель

доля посетителей, принятых в течении установленных 20 минут от назначенного им времени приема = конкретный показатель

Определите, что является основание для получения государственной (муниципальной) услуги

нормативная база

реестр государственных услуг

\*заявление потребителя

регламент оказания услуги

Оцените эффективность деятельности сотрудников МФЦ путем оценки доли посетителей, принятых в течении установленных 20 минут от назначенного им времени приема (показатель своевременности и оперативности), если известно, что всего за день было обслужено 150 посетителей, 82 из которых были обслужены в течении 18 минут от назначенного им времени приема, 53 посетителя было обслужено в течении 15 минут от назначенного им времени приема, а время обслуживания 15 заявителей заняло более 20 минут от назначенного им времени приема

эффективность выполнения показателя 54,7 %

эффективность выполнения показателя 20,0 %

эффективность выполнения показателя 35,3 %

\* эффективность выполнения показателя 90,0 %

Рассчитайте эффективность предоставления услуги по определению размера пенсионного обеспечения. Заявления, об определении размера пенсионного обеспечения, должны быть рассмотрены в течении 60 дней с момента обращения. Всего было подано 50 заявлений, 15 из которых были рассмотрены в течении 40 дней с момента обращения, 30 заявлений были рассмотрены в течении 60 дней с момента обращения, а по 5 заявлениям были затребованы дополнительные документы, что увеличило срок исполнения до 65 дней.

эффективность выполнения показателя 60,0 %

\* эффективность выполнения показателя 90,0 %

эффективность выполнения показателя 70,0 %

эффективность выполнения показателя 40,0 %

Установите соответствие

создается с использованием средств электронной подписи в результате криптографического преобразования информации с использованием ключа электронной подписи, при этом позволяет определить лицо, подписавшее электронный документ и обнаружить факт внесения изменений в электронный документ после его подписания = усиленная квалифицированная электронная подпись

создается с помощью кодов, паролей и иных средств, подтверждающих факт формирования электронной подписи определенным лицом = простая электронная подпись

создается в результате криптографического преобразования информации документа с использованием ключа электронной подписи= неквалифицированная электронная подпись

Укажите, какие параметры анализируются с использованием самообследования органа при проведении мониторинга качества услуг  
#организация межведомственного взаимодействия в целях организации оказания услуг

#время, необходимое для получения заявителем услуги

#финансовые затраты заявителя при получении им услуги

время затраченное на проезд

Укажите, что отражается в сводном отчете мониторинга качества государственных (муниципальных) услуг

сведения о заявителях, получившие услуги в отчетном периоде

#количество услуг, предоставленных исполнительным органом заявителям в отчетном периоде

#сведения о возможности получения заявителем услуги по принципу «одного окна»

#результаты анкетирования получателей услуг

Укажите распространенные формы внутримашинного представления структурированных информационных ресурсов  
#базы данных

традиционные бумажные управленческие документы

#хранилища данных

web-сайты

Укажите, чем продиктована необходимость выделения из управленческих документов экономических показателей в процессе постановки задачи для идентификации структурных подразделений, генерирующих управленческие документы

\*стремлением к правильной формализации расчетов и выполнения логических операций

необходимостью защиты информации

необходимостью распространения информации

Укажите, какие из перечисленных возможностей обеспечивает Концепция «личного кабинета» на Едином портале государственных услуг

#ознакомление с информацией о государственной или муниципальной услуге (функции)

#обеспечение доступа к формам заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги

#обращение в электронной форме в государственные органы или органы местного самоуправления

обязательное внесение предложений по совершенствованию портала госуслуг

Выберите орган власти, который определен Правительством РФ в качестве оператора Единого портала госуслуг

Министерство экономического развития РФ

Министерство финансов РФ

\*Министерство связи и массовых коммуникаций РФ

Федеральное казначейство

Укажите, какие из перечисленных возможностей должны быть обеспечены при оказании государственных и муниципальных услуг с использованием простых электронных подписей

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

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

#отсутствие необходимости использования физическими и юридическими лицами программных и аппаратных средств  
возможность бесплатного получения любыми лицами ключей простых электронных подписей для использования в целях бизнеса

Определите, в чем проявляется внедрение принципа экстерриториальности при предоставлении государственных услуг  
заявитель сможет обращаться за получением необходимых госуслуг к любому свободному универсальному специалисту МФЦ  
\*заявитель сможет обращаться в любой МФЦ и любую службу «одного окна» на территории города для получения необходимых госуслуг  
заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ  
в едином присутственном месте будут предоставляться наиболее востребованные гражданами государственные услуги

Выберите определение, которое наиболее полно раскрывает главную цель работы многофункционального центра  
\*за счет организации взаимодействия органов власти, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, сэкономить время граждан в получении необходимых услуг  
упрощение процедур получения гражданами и предпринимателям государственных и муниципальных услуг за счет «единого окна»  
сокращение требуемых от заявителя документов  
повышение комфортности получения государственных и муниципальных услуг

Определите, в чем выражается реализация идеи перехода на экскведомственный принцип предоставления услуг  
\*заявитель может обращаться за получением необходимых госуслуг к любому свободному универсальному специалисту МФЦ  
заявитель может обращаться в любой МФЦ и любую службу «одного окна» на территории города для получения необходимых госуслуг  
заявитель может получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ  
в едином присутственном месте будут предоставляться наиболее востребованные гражданами государственные услуги

Укажите, каким требованиям должны отвечать привлекаемые многофункциональными центрами к работе организации  
наличие сети филиалов (отделений) на территории не менее 50 процентов муниципальных образований  
#наличие инфраструктуры, обеспечивающей доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»  
#максимальный срок ожидания в очереди - 30 минут

#условия комфортности приема заявителей должны соответствовать положениям

Укажите, что обеспечивает использование МФЦ автоматизированной информационной системы

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

\*интеграцию с электронной очередью

использование только оригинальной подписи при обработке документов

Установите соответствие

деятельность органов местного самоуправления, уполномоченных в соответствии с федеральными законами на организацию и проведение на территории муниципального образования проверок соблюдения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями требований, установленных законодательством = муниципальный контроль

деятельность субъектов общественного контроля, осуществляемая в целях наблюдения за деятельностью органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, а также в целях общественной проверки, анализа и общественной оценки издаваемых ими актов и принимаемых решений = общественный контроль

### ***Для промежуточного контроля***

#### ***Вопросы к экзамену***

- 1 Классификация социологических методов получения первичной информации. Понятие и виды опросов
- 2 Защита интересов потребителей государственных услуг
- 3 Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг
- 4 Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг
- 5 Мониторинг оценки деятельности МФЦ
- 6 Критерии оценки информационной доступности МФЦ
- 7 Критерии оценки качества организации МФЦ
- 8 Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг

#### ***Практические задания для экзамена***

1. Оцените деятельность МФЦ с точки зрения его информационной доступности и качества организации и разработайте рекомендации по улучшению качества работы организации в целом.

2. 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?

3. 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. Установите соответствие определив, какие из перечисленных показателей, характеризующих своевременность и оперативность оказания государственных и муниципальных услуг являются общими, а какие конкретными показателями

доля потребителей, ожидавших получение услуги в очереди более 40 минут = общий показатель

доля выплат пособий в течении 10 рабочих дней с момента поступления заявления = конкретный показатель

доля заявлений, об определении размера социальной выплаты, рассмотренных в течении 30 дней с момента обращения = конкретный показатель

2. Установите соответствие определив, какие из перечисленных показателей, характеризующих качество предоставления государственных и муниципальных услуг являются общими, а какие конкретными показателями

доля потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги = общий показатель

доля правильно оформленных паспортов = конкретный показатель

доля случаев точного расчета пенсионных начислений = конкретный показатель

3. Рассчитайте эффективность предоставления услуги по определению размера социальной выплаты. Заявление об определении размера социальной выплаты, согласно установленным правилам, должно быть рассмотрено в течении 30 дней с момента обращения. Всего было подано 200 заявлений, 15 из которых были рассмотрены в течении 32 дней, 130 заявлений были

рассмотрены в течении 30 дней и 55 заявлений были рассмотрены в течении 28 дней с момента обращения

эффективность выполнения показателя составила 65,0 %

эффективность выполнения показателя составила 92,5 %

эффективность выполнения показателя составила 72,5 %

эффективность выполнения показателя составила 27,5 %

#### 4. Оцените эффективность предоставления услуги по выплате пособий.

Согласно установленным стандартам и регламенту, выплата пособий должна производиться в течении 10 рабочих дней с момента поступления заявления. Всего было подано 60 заявлений, 4 из которых были рассмотрены в течении 12 дней с момента обращения, 54 заявлений были рассмотрены в течении 10 дней с момента обращения, а по 2 заявлению были затребованы

дополнительные документы, что увеличило срок исполнения до 15 дней

эффективность выполнения показателя составила 96,7 %

эффективность выполнения показателя составила 90,0 %

эффективность выполнения показателя составила 93,3 %

эффективность выполнения показателя составила 84,6 %

5. Оцените эффективность деятельности исполнительного органа власти с учетом оценки удовлетворенности потребителей качеством процесса предоставления услуги, если всего было обслужено 350 заявителей. Результаты произведенного опроса заявителей показали, что 325 заявителей – удовлетворены качеством процесса предоставления услуги, 25 заявителей остались неудовлетворены качеством процесса предоставления услуги

эффективность составила 85,7 %

эффективность составила 92,9 %

эффективность составила 93,8 %

эффективность составила 71,4 %

6. Установите соответствие определив, какие из перечисленных показателей, характеризующих качество предоставления государственных и муниципальных услуг являются общими, а какие конкретными показателями  
доля случаев, правильно оформленных документов = общий показатель  
доля потребителей, удовлетворенных условиями ожидания = конкретный показатель

доля соблюдения нормативов санитарных требований = конкретный показатель

7. Оцените эффективность деятельности исполнительного органа власти с учетом оценки удовлетворенности потребителей условиями ожидания, если всего было обслужено 400 заявителей. Результаты произведенного опроса заявителей показали, что 380 заявителей – удовлетворены условиями ожидания, 20 заявителей остались неудовлетворены условиями ожидания  
эффективность выполнения показателя составила 86,3 %

эффективность составила 95,0 %

эффективность составила 90,0 %

эффективность составила 71,4 %

8. Установите соответствие определив, какие из перечисленных показателей, характеризующих доступность государственных и муниципальных услуг являются общими, а какие конкретными показателями

доля потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги = общий показатель  
доля заявлений, на получение услуги, заполненных правильно при первом обращении = конкретный показатель

доля услуг, для получения которых возможно заполнить заявление через Интернет или направить по почте = конкретный показатель

9. Оцените эффективность деятельности сотрудников исполнительного органа власти. Всего на получение услуги было подано 90 заявлений. Из них: 73 заявления, на получение услуги, были заполнены правильно при первом обращении; 17 заявлений были возвращены заявителям с учетом необходимости внесения поправок и корректировок

эффективность составила 60,0 %

эффективность составила 81,1 %

эффективность составила 70,0 %

эффективность составила 40 %

10. Установите соответствие определив, какие из перечисленных показателей, характеризующих доступность государственных и муниципальных услуг являются общими, а какие конкретными показателями

доля услуг, информация о которых представлена в сети Интернет = общий показатель

средняя удаленность потребителей от места предоставления услуги = конкретный показатель

доля случаев, правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза = общий показатель

11. Оцените эффективность деятельности МФЦ с учетом оценки удовлетворенности потребителей качеством информации о деятельности МФЦ и о предоставляемых услугах, если всего было обслужено 400 заявителей. Результаты произведенного опроса заявителей показали, что 380 заявителей – удовлетворены качеством информации, 20 заявителей остались неудовлетворены качеством информации

эффективность составила 86,3 %

эффективность составила 95,0 %

эффективность составила 90,0 %

эффективность составила 71,4 %

12.Оцените эффективность деятельности МФЦ с помощью показателя доступности информации об услугах в сети Интернет. Численность услуг, предоставляемых многофункциональным центром, составляет 1300 единиц. Численность услуг, информация о которых не в полном объеме представлена в сети Интернет составляет 125 единиц.

эффективность составила 60,0 %

эффективность составила 90,4 %

эффективность составила 70,0 %

эффективность составила 80,1 %

13.Установите соответствие определив, какие из перечисленных показателей, характеризующих эффективность обжалования решений в процессе государственных и муниципальных услуг, являются общими, а какие конкретными показателями

доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг = общий показатель

доля обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленные сроки = общий показатель

доля жалоб рассмотренных и удовлетворенных в течение 10 дней = конкретный показатель

14.Оцените эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг с помощью показателя эффективности обжалования решений. Согласно административному регламенту, жалобы, поступающие в процессе оказания государственных и муниципальных услуг должны быть рассмотрены и удовлетворены в течение 10 дней. За период исследования было подано 25 жалоб, из которых: 23 были рассмотрены и удовлетворены в течении 10 дней и срок рассмотрения 2 жалоб составил 13 дней

эффективность выполнения показателя составила 92,0 %

эффективность выполнения показателя составила 91,0 %

эффективность выполнения показателя составила 73,0 %

эффективность выполнения показателя составила 92,2 %

15.Установите соответствие определив, какие из перечисленных показателей, характеризующих эффективность обжалования решений в процессе государственных и муниципальных услуг, являются общими, а какие конкретными показателями

доля потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования = общий показатель

доля потребителей, удовлетворенных сроками обжалования = общий показатель

доля жалоб, которые после рассмотрения были признаны необоснованными = конкретный показатель

16.Оцените эффективность деятельности МФЦ с учетом оценки удовлетворенности потребителей существующим порядком обжалования, если всего было подано 35 жалоб. Результаты произведенного опроса заявителей показали, что 33 заявителя – удовлетворены существующим порядком обжалования, 2 заявителя остались неудовлетворены существующим порядком обжалования

эффективность составила 94,3 %

эффективность составила 95,0 %

эффективность составила 90,0 %

эффективность составила 71,4 %

17.Установите соответствие

обязательный или рекомендуемый к выполнению документ, в котором определены подходы к оценке уровня информационной безопасности и установлены требования к безопасным информационным системам = стандарт информационной безопасности

система официальных взглядов на обеспечение национальной безопасности РФ в информационной сфере = доктрина информационной безопасности документация, определяющая высокоуровневые цели, содержание и основные направления деятельности по обеспечению информационной безопасности организации = политика информационной безопасности организации

18.Укажите, какие параметры анализируются через внешнее обследование при проведении мониторинга качества услуг

соответствие процедуры предоставления услуги утвержденным регламентам и стандартам качества предоставления услуг

возможность получения заявителем услуги по принципу «одного окна»

организация межведомственного взаимодействия в целях организации оказания услуг

транспортная доступность учреждения оказывающего услугу

19.Выберите, каким образом можно наиболее объективно проанализировать параметр «наличие исчерпывающей информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет»

внешнего обследования органа, предоставляющего услугу

путем самообследования органа, предоставляющего услугу

обследования органа, контролирующего деятельность органов предоставления услуг

путем проведения общественного мониторинга

20.Укажите, какие формы используются при проведении мониторинга качества услуг

форма отчета о способах и формах предоставления государственных услуг

форма отчета для проведения мониторинга качества предоставления услуг в электронном виде  
опросный лист проведения опросов заявителей  
контрольный лист внешнего обследования качества предоставления услуги в отчетном периоде

21. Определите, в чем выражается реализация идеи перехода на эксведомственный принцип предоставления услуг  
заявитель может обращаться за получением необходимых госуслуг к любому свободному универсальному специалисту МФЦ  
заявитель может обращаться в любой МФЦ и любую службу «одного окна» на территории города для получения необходимых госуслуг  
заявитель может получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ  
в едином присутственном месте будут предоставляться наиболее востребованные гражданами государственные услуги

22. Укажите, каким требованиям должны отвечать привлекаемые многофункциональными центрами к работе организации  
наличие сети филиалов (отделений) на территории не менее 50 процентов муниципальных образований  
наличие инфраструктуры, обеспечивающей доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»  
максимальный срок ожидания в очереди - 30 минут  
условия комфортности приема заявителей должны соответствовать положениям

23. Укажите, что обеспечивает использование МФЦ автоматизированной информационной системы  
поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации  
поддержку деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг  
интеграцию с электронной очередью  
использование только оригинальной подписи при обработке документов

24. Укажите, что отражается в сводном отчете мониторинга качества государственных (муниципальных) услуг  
сведения о заявителях, получившие услуги в отчетном периоде  
количество услуг, предоставленных исполнительным органом заявителям в отчетном периоде  
сведения о возможности получения заявителем услуги по принципу «одного окна»  
результаты анкетирования получателей услуг

25. Укажите распространенные формы внутримашинного представления структурированных информационных ресурсов базы данных

традиционные бумажные управленческие документы  
хранилища данных  
web-сайты

26. Укажите, чем продиктована необходимость выделения из управленческих документов экономических показателей в процессе постановки задачи для идентификации структурных подразделений, генерирующих управленческие документы

стремлением к правильной формализации расчетов и выполнения логических операций

необходимостью защиты информации

необходимостью распространения информации

27. Укажите, на какие сектора делится помещение многофункционального центра для организации взаимодействия с заявителями

сектор информирования и ожидания

сектор приема заявителей

сектор выдачи документов заявителям

сектор оформления заявок

28. Определите, в чем состоит сущность принципа клиентоориентированности, необходимого для комплексной оптимизации системы государственных полномочий

в установлении полномочий органов государственной власти в соответствии с востребованностью результатов их деятельности обществом

в оценке результатов деятельности государственных органов власти через регламентацию их деятельности

в установлении полномочий органов государственной власти законодательством Российской Федерации

в оценке результатов деятельности муниципальных органов власти через регламентацию их деятельности

29. Укажите, в чем заключается положительный эффект от анализа жалоб клиентов при предоставлении государственных и муниципальных услуг

возможность улучшить сервис и повысить качество оказываемых услуг

возможность добиться от руководства улучшения материальной базы

возможность повысить эффективность кадрового потенциала

возможность снижения материальной базы

30. Установите соответствие

наблюдение за деятельностью органов государственной и муниципальной власти, прочих государственных органов и должностных лиц, оценка законности и эффективности этой деятельности = гражданский контроль  
периодическая проверка уполномоченными органами государственной власти деятельности физических и юридических лиц, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений требований, установленных нормативными правовыми актами = государственный контроль

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

**ПК-8.1 Проводит системный анализ функционирования управлеченческих 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 рубежный 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 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.

***Пример рубежной контрольной работы для студентов заочной формы обучения***

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) стандартизованные;
- б) нерегламентированные;
- в) не стандартизованные;
- 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.

***Тесты***

Выберите локально-правовой акт, который целесообразно разработать в государственном органе при организации работы с конфиденциальными документами

\*положение об организации работы с конфиденциальной информацией  
инструкция по делопроизводству для электронного документооборота  
регламент о режиме работы  
документ о безопасности связи

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

\*обязаны получать, если иное не предусмотрено законом  
нет, не должны

это право работника, а не обязанность, поэтому могут не получать согласие  
это право заявителя, а не обязанность, поэтому работники центров могут не получать согласие

Укажите, кем производится идентификация личности заявителя при оказании государственной услуги через центры обслуживания населения?

\*работником центра обслуживания населения  
в центрах обслуживания населения идентификация личности не производится  
охранником на входе в центр обслуживания  
ФЗ РФ №210 этот вопрос не регламентирован

Укажите, кто должен устанавливать муниципальные минимальные социальные стандарты, определяющие объемы, качество и периодичность предоставления отдельных муниципальных услуг

Правительство РФ  
Представительные органы субъекта РФ  
\*Органы местного самоуправления  
Глава муниципального образования

Укажите наиболее острые проблемы государственной службы

# недостаточную развитость государственности  
пресечение коррупции в органах власти  
# обеспечение комплексного правового регулирования  
#бюрократизм

Выберите, какой из принципов проведения мониторинга предусматривает оценку уровня качества предоставления услуг в отчетном периоде, осуществляющую с целью повышения уровня качества предоставления услуг в очередном периоде

\*результативность  
сопоставимость

приемлемость  
объективность

Выберите, какое из перечисленных направлений деятельности не относится к предметной сфере социологии управления  
отношение и взаимодействия, складывающиеся между работниками аппарата управления  
формирование целей управления с точки зрения социально-экономических и социально-психологических критериев  
\*оценка коммерческой эффективности деятельности органов управления  
определение эффективности управленческих действий

Выберите, в какой период управление возникло как социальный институт  
в момент возникновения человеческого общества  
\*в период разложения первобытнообщинного строя и зарождения государства  
в период формирования капиталистического общества  
в период зарождения постиндустриального общества

Выберите, какой перечень задач точнее характеризует содержание управления персоналом  
использование собственных человеческих ресурсов, разделение труда, укрепление дисциплины труда  
контроль за соблюдением трудового законодательства  
\*планирование и развитие профессиональной карьеры, стимулирование труда, профессиональное обучение  
найм персонала, организация исполнения работы, оценка, вознаграждение и развитие персонала

Выберите из перечисленных ниже элементов те из них, которые не являются подсистемами системы управления персоналом  
управление стандартизацией  
управление нормированием  
\*нормативное обеспечение управлением персоналом  
Выберите, в какой из последовательностей функций управления отражена логика управленческого цикла  
\*целеполагание, прогнозирование, планирование, стимулирование, контроль  
контроль, мотивация, стимулирование, прогнозирование  
прогнозирование, планирование, стимулирование, контроль, целеполагание  
планирование, прогнозирование, мотивация, стимулирование

Укажите подходы к оценке государственного управления  
рисковый  
#социально ориентированный  
#прагматический

факторный

Определите, что является целью муниципальной логистики  
рационализация материальных потоков

\*рациональная организация в пространстве и во времени материального потока

максимизация загрузки

экономия материальных ресурсов

оптимизация затрат на производство

Выберите, к какому разделу относится деятельность ОМС по привлечению инвестиций в муниципальных маркетинговых программах услуг

организаций

отдельных лиц

\*территорий

Выберите, в каком методе повышения эффективности муниципального управления к моменту начала обсуждения уже существуют сложившиеся многообразные подходы к решению данной проблемы

\*метод общественной дискуссии

метод голосования «за – против»

метод деловой игры

метод «мозговой атаки»

Укажите проблемы развития государственной службы

#проблемы методологического обоснования

# определение объема и предмета госслужбы

# устранение противоречий и пробелов в законодательстве

соблюдение правил служебного поведения

Укажите, от чего во многом зависит эффективность муниципального управления

\*оптимальности принятого решения

уровня компетентности служащих

соблюдения техники и технологии

результативности

Выберите структуру управления, которая позволяет эффективней использовать потенциал территории, привлекая к управлению бизнес и общественность

линейная

функциональная

\*программно-целевая

матричная

Выберите, какие из перечисленных управляемых объектов осуществляют физическое развитие человека

- экономические
- культурные
- \*социальные
- духовные

Выберите сферу муниципальной политики, которая направлена на использование местных ресурсов для развития муниципального образования

- \*экономическая
- социальная
- духовная
- политическая

Укажите наиболее острые проблемы государственной службы

- #проблемы методологического обоснования
- #необходимость формирования целостной системы госслужбы
- #взаимоотношения государства с институтом гражданского общества
- усиление правового регулирования ответственности госслужащих

Установите соответствие

управление делами общества, которое осуществляет государство в целом=	государственное управление в широком смысле
управление делами общества органами исполнительной власти посредством соответствующей формы исполнительно-распорядительной и контрольно-надзорной деятельности=	государственное управление в узком смысле

Установите соответствие

функции, которые отражают сущностные моменты и присутствуют практически в любом управленческом взаимодействии его субъектов и объектов=	общие функции государственного управления
находят свое воплощение в конкретных проявлениях всего многообразия возникающих на практике ситуаций, где необходимо действовать только от имени государства, реализуя его компетенцию =	специфические функции государственного управления

Установите соответствие

способы и приемы целенаправленного воздействия на участников управленческих отношений с целью реализации функций управления и решения поставленных задач =	методы государственного управления
основные направления деятельности органов государственной власти, призванные обеспечить нормальное функционирование сфер жизни общества и государства =	функции государственного управления
некий результат, который стремится достичь субъект государственного управления, посредством управленческой деятельности, связанный с	

удовлетворением интересов и потребностей общества = цели государственного управления

Выберите функцию, которая служит повышению эффективности управления социальными процессами на местном уровне в системе муниципального управления

\*планирование

регулирование

стимулирование

контроль

Укажите, в чем состоит целевая ориентация совершенствования государственного управления

#обеспечить соответствие содержания управляющих воздействий органов государственной власти потребностям и закономерностям общественной системы

обеспечить взаимодействие органов власти с финансово-кредитными институтами

#сформировать наиболее рациональные и эффективные взаимосвязи между управляющими компонентами государства и управляемыми объектами, а также субъектами других видов управления

#способствовать уменьшению затрат на управление

Укажите подходы к оценке государственного управления

факторный

рисковый

#правовой

#прагматический

Укажите наиболее острые проблемы государственной службы

# повышение престижа и социальной привлекательности государственной службы

# обеспечение комплексного правового регулирования

усиление правового регулирования ответственности госслужащих

#наличие некоторых антисоциальных явлений

Установите соответствие

сфера муниципальной политики, которая направлена на использование местных ресурсов для развития муниципального образования=экономическая политика

сфера муниципальной политики, которая направлена на улучшение социальных условий жизни =социальная политика

направлена на повышение уровня морали и нравственности как в среде муниципальных служащих, так и населения =духовная политика

Укажите подходы к оценке государственного управления  
#правовой  
факторный  
#экспертный  
рисковый

Установите соответствие

профессиональная деятельность граждан, которая осуществляется на постоянной основе на должностях муниципальной службы, замещаемых путем заключения трудового договора (контракта)= муниципальная служба  
исполнение полномочий федеральных государственных органов и органов субъектов РФ, а также лиц, замещающих государственные должности= государственная служба

Укажите группы должностей муниципальной службы, предусмотренные Федеральным законом от 2 марта 2007 г. N 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»

специалисты муниципальной службы  
#высшие должности муниципальной службы  
#старшие должности муниципальной службы  
#младшие должности муниципальной службы

### *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 направлениями 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. Укажите группы должностей муниципальной службы, предусмотренные Федеральным законом от 2 марта 2007 г. N 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»

высшие должности муниципальной службы  
средние должности муниципальной службы  
главные должности муниципальной службы  
ведущие должности муниципальной службы

2. Раскройте сущность правового подхода к оценке государственного управления

оценивается отсутствие нарушений в процессе ведения деятельности учреждения  
оценивается наличие или отсутствие жалоб, а также положительные отзывы граждан о деятельности государственного учреждения  
на основе оценки количественных и качественных показателей оценивается непосредственно результат деятельности государственного учреждения

3. Раскройте сущность социально ориентированного подхода к оценке государственного управления

оценивается наличие или отсутствие жалоб, а также положительные отзывы граждан о деятельности государственного учреждения  
включение различных методов оценки, основой которых является мнение компетентных работников об общественной полезности и эффективности деятельности государственного учреждения

на основе оценки количественных и качественных показателей оценивается непосредственно результат деятельности государственного учреждения  
4. Укажите группы должностей муниципальной службы, предусмотренные Федеральным законом от 2 марта 2007 г. N 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»

ведущие должности муниципальной службы  
старшие должности муниципальной службы  
средние должности муниципальной службы  
младшие должности муниципальной службы

5. Раскройте сущность экспертного подхода к оценке государственного управления

оценивается отсутствие нарушений в процессе ведения деятельности учреждения

включение различных методов оценки, основой которых является мнение компетентных работников об общественной полезности и эффективности деятельности государственного учреждения

на основе оценки количественных и качественных показателей оценивается непосредственно результат деятельности государственного учреждения

6. Укажите группы должностей муниципальной службы, предусмотренные Федеральным законом от 2 марта 2007 г. N 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»

главные должности муниципальной службы

ведущие должности муниципальной службы

старшие должности муниципальной службы

средние должности муниципальной службы

7. Раскройте сущность прагматического подхода к оценке государственного управления

оценивается отсутствие нарушений в процессе ведения деятельности учреждения

оценивается наличие или отсутствие жалоб, а также положительные отзывы граждан о деятельности государственного учреждения

на основе оценки количественных и качественных показателей оценивается непосредственно результат деятельности государственного учреждения

8. Укажите порядок поступления на муниципальную службу

вправе поступать граждане, достигшие возраста 18 лет,

вправе поступать граждане, владеющие государственным языком Российской Федерации

вправе поступать граждане, достигшие возраста 21 года

вправе поступать граждане, соответствующие предъявляемым квалификационным требованиям

9. Выберите правовой документ, которым устанавливается порядок проведения конкурса на замещение должности муниципальной службы

муниципальный правовой акт

указ Президента РФ

федеральный закон

распоряжение главы сельского поселения

10. Укажите периодичность, с которой должна проводиться аттестация муниципальных служащих

один раз в три года

один раз в год

один раз в два года

один раз в пять лет

11. Укажите какие муниципальные служащие не подлежат аттестации замещающие должности муниципальной службы менее одного года достигшие возраста 60 лет  
замещающие должности муниципальной службы на основании срочного трудового договора (контракта)  
достигшие возраста 50 лет

12. Укажите, какие муниципальные служащие не подлежат аттестации замещающие должности муниципальной службы менее одного года беременные женщины  
замещающие должности муниципальной службы на основании срочного трудового договора (контракта)  
замещающие должности муниципальной службы менее трех лет

13. Выберите, какие решения могут быть приняты в отношении муниципального служащего по результатам аттестации  
решение о поощрении  
решение о понижении в должности  
решение о направлении на получение дополнительного образования  
решение о переводе на другую работу  
решение об увольнении

14. Укажите основания для расторжения трудового договора с муниципальным служащим по инициативе представителя нанимателя  
применения административного наказания в виде вынесения предупреждения  
достижения предельного возраста, установленного для замещения должности муниципальной службы  
несоблюдения ограничений и запретов, связанных с муниципальной службой  
применения административного наказания в виде дисквалификации

15. Укажите какие виды дисциплинарных взысканий могут быть применены за неисполнение или ненадлежащее исполнение муниципальным служащим по его вине возложенных на него служебных обязанностей  
замечание  
штраф  
выговор  
увольнение с муниципальной службы по соответствующим основаниям

16. Расположите в хронологической последовательности этапы процесса управления государственного органа при реализации улучшений в его деятельности  
выявление и фиксация возможных альтернатив

проведение количественной оценки альтернативности пути развития  
принятие решение о конкретном пути развития

16. Укажите факторы, учитываемые на этапе выявления и фиксации возможных альтернатив при реализации улучшений деятельности процесса управления государственного органа

изменения в политической, правовой, экономической и других сферах

ухудшение имиджа среди населения

наличие проблемных ситуаций в сфере финансового обеспечения

возникновение дополнительных затрат

17. Укажите факторы, учитываемые на этапе выявления и фиксации возможных альтернатив при реализации улучшений деятельности процесса управления государственного органа

возникновение дополнительных затрат

наличие проблемных ситуаций в организационно-методической сфере управления государственным органом

потеря квалификации кадров

наличие проблемных ситуаций в сфере кадровой политики

18. Укажите факторы, учитываемые на этапе проведения количественной оценки альтернативности пути развития при реализации улучшений деятельности процесса управления государственного органа

возникновение дополнительных затрат

наличие проблемных ситуаций в организационно-методической сфере управления государственным органом

потеря квалификации кадров

наличие проблемных ситуаций в сфере кадровой политики

19. Укажите варианты управленческих мероприятий на этапе принятия решения о конкретном пути развития при реализации улучшений деятельности процесса управления государственного органа

уменьшение величины возможных потерь от наступления негативной ситуации

разработка возможных вариантов снижения потерь при наступлении негативной ситуации

перенесение ответственности за управление конкретным изменением на других участников процесса

страхование ответственности

20. Укажите факторы, учитываемые на этапе проведения количественной оценки альтернативности пути развития при реализации улучшений деятельности процесса управления государственного органа

изменения в политической, правовой, экономической и других сферах

ухудшение имиджа среди населения

наличие проблемных ситуаций в сфере финансового обеспечения  
возникновение дополнительных затрат

21. Укажите основные сферы функциональной деятельности администрации муниципального образования  
финансы и экономика  
сфера предпринимательства  
муниципальное хозяйство  
социальная сфера  
обеспечение безопасности

22. Установите соответствие

разница между полученными дополнительными доходами (экономией расходов) и затратами на их проектирование при перестроении отдельных подсистем управления в установленной сфере деятельности государственного органа управления = экономический эффект  
в контексте внедрения мер по улучшению можно понимать всякое качественное существенное изменение внутреннего строения экономической, социальной и иных систем, взаимосвязей между элементами каждой системы, выявленных закономерностей данных взаимосвязей, приводящее к изменению основных системных свойств = структурный эффект

23. Установите соответствие между сферами и направлениями функциональной деятельности администрации муниципального образования  
налоги, муниципальная собственность, бюджет = финансы и экономика  
жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт, связь, архитектура и строительство, благоустройство = муниципальное хозяйство  
образование, культура, здравоохранение, опека и попечительство = социальная сфера  
охрана общественного порядка, обеспечение мер противопожарной безопасности, гражданская оборона, защита от чрезвычайных ситуаций, мобилизационная подготовка = обеспечение безопасности

24. Укажите, какие структурные подразделения должны входить в состав структуры местной администрации  
отраслевые структурные подразделения  
производственные структурные подразделения  
функциональные структурные подразделения общей компетенции  
вспомогательные службы

25. Установите соответствие

подразделения администрации, осуществляющие управление соответствующими отраслями муниципального хозяйства и сетью муниципальных учреждений и предприятий = отраслевые подразделения

подразделения администрации, выполняющие функции, охватывающие все или многие отрасли местного хозяйства= функциональные подразделения подразделения администрации, оказывающие помочь структурам администрации в получении, обработке и оформлении соответствующей информации либо осуществляющие организационно-техническое обслуживание, правовое, информационное, материально-техническое обеспечение администрации= вспомогательные подразделения

26. Укажите виды структур администрации муниципального образования  
линейная

функциональная

смежная

программно-целевая

матричная

27. Определите, к какому типу подразделений в структуре администрации относятся управления образования, здравоохранения, благоустройства, по жилищной политике, организации торговли и бытовых услуг населения  
отраслевые подразделения

функциональные звенья

специализированные подразделения

вспомогательные подразделения

28. Укажите основные направления повышения эффективности функционирования систем управления муниципальными образованиями  
развитие институциональных условий ведения управленческой деятельности

развитие технических условий производства продукции

совершенствование системы поддержки предпринимателей

разработка механизма стимулирования спроса на производимую продукцию

совершенствование системы подготовки кадров

разработка механизма стимулирования сбыта продукции

29. Укажите направления повышения эффективности функционирования систем управления муниципальными образованиями  
повышение информационной открытости местных органов власти

развитие механизмов государственно-частного партнерства

совершенствование механизмов стимулирования сбыта продукции

повышение кадрового потенциала и увеличение рынка труда

30. Установите соответствие

направление совершенствования государственного управления, предполагающее совершенствование правовых и административных форм и методов государственного и муниципального управления = правовое направление

направление совершенствования государственного управления, предполагающее совершенствование организационных форм и методов управления = организационное направление

направление совершенствования государственного управления, предполагающее совершенствование потоков информации и её обработки = информационно-техническое направление

## **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 есть несоответствия (отступления) в основном не соответствует	2 1 0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	структурено, обеспечивает структурено, не обеспечивает не структурировано, не обеспечивает	2 1 0
Культура выступления – чтение с листа или рассказ, обращённый к аудитории	рассказ без обращения к тексту рассказ с обращением тексту чтение с листа	2 1 0
Доступность доклада о содержании проекта, его	доступно без уточняющих вопросов доступно с уточняющими вопросами	2 1

целях, задачах, методах и результатах	недоступно с уточняющими вопросами	0
Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	целесообразна целесообразность сомнительна не целесообразна	2 1 0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	соблюдён (не превышен) превышение без замечания превышение с замечанием	2 1 0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу доклада	все ответы чёткие, полные некоторые ответы нечёткие все ответы нечёткие/неполные	2 1 0
Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	владеет свободно иногда был неточен, ошибался не владеет	2 1 0
Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	ответил на все вопросы ответил на большую часть вопросов не ответил на большую часть вопросов	2 1 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 оформлению, 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 играет 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, раскрытий 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. Использованы только внешние источники	Представленная информация не систематизирована. Использованы 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 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, стандартизованной 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 обучающимся **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, нарушающему 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. Климовских, Н. В. Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : учеб. пособие / Н. В. Климовских. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 84 с. <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=8733>
2. Барциц, И. Н. Система государственного и муниципального управления. В 2 томах. Т.1 : курс лекций / И. Н. Барциц. — Москва : Дело, 2019. — 512 с. — ISBN 978-5-7749-1397-8 (т.1), 978-5-7749-1396-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95125.html>
3. Барциц, И. Н. Система государственного и муниципального управления. В 2 томах. Т.2 : курс лекций / И. Н. Барциц. — Москва : Дело, 2019. — 544 с. — ISBN 978-5-7749-1398-2 (т.2), 978-5-7749-1396-1. — Текст :

электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95126.html>

### **Дополнительная учебная литература**

1. Гребенникова, А. А. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг / А. А. Гребенникова, И. В. Лагун. — Саратов : Вузовское образование, 2022. — 82 с. — ISBN 978-5-4487-0828-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120290.html>

2. Муниципальное управление и местное самоуправление : учебное пособие / составители Е. А. Иванина, Е. В. Кислюк. — Донецк : ДОНАУИГС, 2021. — 179 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/215084>

3. Захарова, Е. А. Имидж органов государственной и муниципальной власти : учебное пособие / Е. А. Захарова. — Воронеж : ВИЭСУ, 2019. — 122 с. — ISBN 978-5-42180411-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/204830>

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **Перечень ЭБС**

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1	Znanium.com	Универсальная	<a href="https://znanium.com/">https://znanium.com/</a>
2	IPRbook	Универсальная	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
3	Лань	Универсальная	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>
4	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	<a href="https://edu.kubsau.ru/">https://edu.kubsau.ru/</a>

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

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

1. Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : метод. рекомендации к практическим занятиям / Н. В. Климовских. — Краснодар : КубГАУ, 2019. — 20 с.  
<https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=7361>

2. Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : метод. указания по выполнению контрольных работ / сост. Н. В. Климовских. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 21 с.  
<https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=7364>

## **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	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>
2	КонсультантПлюс	Правовая	<a href="https://www.consultant.ru/">https://www.consultant.ru/</a>
3	Гарант	Правовая	<a href="https://www.garant.ru/">https://www.garant.ru/</a>

## **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	<p>Помещение №503 ЭЛ, посадочных мест — 26; площадь — 51,8м<sup>2</sup>; учебная аудитория для проведения учебных занятий. технические средства обучения, наборы демонстрационного 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 — 36,6м<sup>2</sup>; учебная аудитория для проведения учебных занятий. специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №305 ЗОО, площадь — 40,4м<sup>2</sup>; 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 — 35,9м<sup>2</sup>; 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>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

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

## **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 АОПОП 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 плоскопечатную 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 корпоративном 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 патологию 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, аппеляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания 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 плоскопечатную 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 верbalного 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; четкость 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; использу-

зование 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.

