

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

Факультет управления
Экономической теории

УТВЕРЖДЕНО:

Декан, Руководитель подразделения
Кудряков В.Г.
(протокол от 17.05.2024 № 8/1)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

Уровень высшего образования: магистратура

Направление подготовки: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки: Государственное и муниципальное управление

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Формы обучения: очная, заочная

Год набора: 2024

Срок получения образования: Очная форма обучения – 2 года
Заочная форма обучения – 2 года 5 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

2024

Разработчики:

Доцент, кафедра экономической теории Климовских Н.В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Направление подготовки: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 №1000

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Управления	Руководитель образовательной программы	Нестеренко М.А.	Согласовано	22.04.2024, № 31
2	Экономической теории	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Артемова Е.И.	Согласовано	06.05.2024, № 9
3	Управления	Председатель методической комиссии/совета	Нестеренко М.А.	Согласовано	16.05.2024, № 5

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование комплекса знаний об управлении эффективностью предоставления государственных и муниципальных услуг, а также развитие навыков оценки эффективности предоставления услуг государственными и муниципальными учреждениями

Задачи изучения 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. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ПК-П2 Способен эффективно планировать, организовывать деятельность органов государственной власти и местного самоуправления

ПК-П2.1 Организует планирование деятельности органов власти в соответствии со стоящими перед ним задачами

Знать:

ПК-П2.1/Зн2 знает методы и задачи планирования деятельности органов власти при оказании государственных и муниципальных услуг

Уметь:

ПК-П2.1/Ум2 умеет планировать деятельность органов власти в вопросах управления эффективностью государственных и муниципальных услуг

Владеть:

ПК-П2.1/Нв1 владеет навыками планирования деятельности органов власти в вопросах управления эффективностью государственных и муниципальных услуг

ПК-П2.3 Оценивает эффективность работы органов государственной власти и местного самоуправления

Знать:

ПК-П2.3/Зн1 знает показатели и методику оценки эффективности работы органов государственной власти и местного самоуправления в вопросах оказания государственных и муниципальных услуг

Уметь:

ПК-П2.3/Ум1 умеет оценивать эффективность работы органов государственной власти и местного самоуправления при оказании государственных и муниципальных услуг

Владеть:

ПК-П2.3/Нв1 владеет навыками разработки направлений по повышению эффективности работы органов государственной власти и местного самоуправления в процессе оказания государственных и муниципальных услуг

ПК-П4 Способен организовать предоставление государственных услуг

ПК-П4.1 Владеет навыками организации работы в процессе предоставления государственных услуг

Знать:

ПК-П4.1/Зн1 знает процесс предоставления государственных услуг

Уметь:

ПК-П4.1/Ум1 умеет организовать работу в процессе предоставления государственных услуг

Владеть:

ПК-П4.1/Нв1 владеет навыками организации работы в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг

ПК-П4.2 Организует мероприятия в сфере управления эффективностью государственных и муниципальных услуг

Знать:

ПК-П4.2/Зн1 знает механизм управления эффективностью государственных и муниципальных услуг

Уметь:

ПК-П4.2/Ум1 умеет организовать мероприятия в сфере управления эффективностью государственных и муниципальных услуг

Владеть:

ПК-П4.2/Нв1 владеет навыками организации мероприятий в сфере управления эффективностью государственных и муниципальных услуг

ПК-П8 Способен готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления

ПК-П8.1 Проводит системный анализ функционирования управленческих структур органов государственной власти и местного самоуправления, выявляет проблемы управления, разрабатывает мероприятия по повышению эффективности их деятельности

Знать:

ПК-П8.1/Зн1 знает системный анализ функционирования управленческих структур органов государственной власти и местного самоуправления, проблемы управления, а также мероприятия по повышению эффективности их деятельности

Уметь:

ПК-П8.1/Ум1 умеет анализировать деятельность управленческих структур органов государственной власти и местного самоуправления в сфере оказания государственных и муниципальных услуг и выявлять проблемы управления

Владеть:

ПК-П8.1/Нв1 владеет навыками проведения системного анализа функционирования управленческих структур органов государственной власти и местного самоуправления при оказании государственных и муниципальных услуг, выявляет проблемы управления, разрабатывает мероприятия по повышению эффективности их деятельности

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 2, Заочная форма обучения - 4.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Внеаудиторная контактная работа (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Второй семестр	108	3	37	3	10	24	17	Экзамен (54)
Всего	108	3	37	3	10	24	17	54

Заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Внеаудиторная контактная работа (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Четвертый семестр	108	3	13	3	4	6	86	Контроль ная работа Экзамен (9)
Всего	108	3	13	3	4	6	86	9

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	это	внеаудиторная контактная работа	лекционные занятия	практические занятия	самостоятельная работа	инируемые результаты обучения, соотносенные с ультатами освоения граммы
----------------------------	-----	---------------------------------	--------------------	----------------------	------------------------	---

	Всё	Вн	Лег	Пр	Сам	Плз обу рез. про
Раздел 1. Понятие государственных и муниципальных услуг и оценка их эффективности	20		4	10	6	ПК-П2.1 ПК-П2.3
Тема 1.1. Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг.	8		2	4	2	
Тема 1.2. Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки.	12		2	6	4	
Раздел 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	20		4	8	8	ПК-П4.1 ПК-П4.2
Тема 2.1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	10		2	4	4	
Тема 2.2. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.	10		2	4	4	
Раздел 3. Совершенствование системы государственного и муниципального управления в вопросах оказания государственных и муниципальных услуг	11		2	6	3	ПК-П8.1
Тема 3.1. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг.	11		2	6	3	
Раздел 4. Промежуточная аттестация	3	3				ПК-П2.1 ПК-П2.3 ПК-П4.1 ПК-П4.2 ПК-П8.1
Тема 4.1. Экзамен	3	3				
Итого	54	3	10	24	17	

Заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	иторная контактная работа	нные занятия	ческие занятия	отельная работа	уемые результаты я, соответственные с атами освоения амы
----------------------------	------------------------------	--------------	----------------	-----------------	---

	Всего	Внеауд	Лекцио	Практи	Самост	Планир обучени результ програм
Раздел 1. Понятие государственных и муниципальных услуг и оценка их эффективности	40		2	4	34	ПК-П2.1 ПК-П2.3
Тема 1.1. Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг.	19		1	2	16	
Тема 1.2. Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки.	21		1	2	18	
Раздел 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	37		1	2	34	ПК-П4.1 ПК-П4.2
Тема 2.1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	18			2	16	
Тема 2.2. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.	19		1		18	
Раздел 3. Совершенствование системы государственного и муниципального управления в вопросах оказания государственных и муниципальных услуг	19		1		18	ПК-П8.1
Тема 3.1. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг.	19		1		18	
Раздел 4. Промежуточная аттестация	3	3				ПК-П2.1 ПК-П2.3 ПК-П4.1 ПК-П4.2 ПК-П8.1
Тема 4.1. Экзамен	3	3				
Итого	99	3	4	6	86	

5. Содержание разделов, тем дисциплин

Раздел 1. Понятие государственных и муниципальных услуг и оценка их эффективности
(Заочная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 34ч.; Очная: Лекционные занятия - 4ч.; Практические занятия - 10ч.; Самостоятельная работа - 6ч.)

Тема 1.1. Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг.

(Заочная: Лекционные занятия - 1ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 16ч.; Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 2ч.)

1. Проблема определения понятия «государственная услуга».
2. Классификация государственных и муниципальных услуг.
3. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг

Тема 1.2. Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки.

(Заочная: Лекционные занятия - 1ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 18ч.; Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 6ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

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

Раздел 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

(Заочная: Лекционные занятия - 1ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 34ч.; Очная: Лекционные занятия - 4ч.; Практические занятия - 8ч.; Самостоятельная работа - 8ч.)

Тема 2.1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

(Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 4ч.; Заочная: Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 16ч.)

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.

Тема 2.2. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

(Заочная: Лекционные занятия - 1ч.; Самостоятельная работа - 18ч.; Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

1. Общие требования к использованию информационно-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.

Раздел 3. Совершенствование системы государственного и муниципального управления в вопросах оказания государственных и муниципальных услуг

(Заочная: Лекционные занятия - 1ч.; Самостоятельная работа - 18ч.; Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 6ч.; Самостоятельная работа - 3ч.)

Тема 3.1. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг.

(Заочная: Лекционные занятия - 1ч.; Самостоятельная работа - 18ч.; Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 6ч.; Самостоятельная работа - 3ч.)

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

Раздел 4. Промежуточная аттестация

(Заочная: Внеаудиторная контактная работа - 3ч.; Очная: Внеаудиторная контактная работа - 3ч.)

Тема 4.1. Экзамен

(Заочная: Внеаудиторная контактная работа - 3ч.; Очная: Внеаудиторная контактная работа - 3ч.)

Экзамен

6. Оценочные материалы текущего контроля

Раздел 1. Понятие государственных и муниципальных услуг и оценка их эффективности

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Установите соответствие между уровнями регулирующего воздействия государственного управления на общество

1. формулирование стратегии развития и принятие нормативных решений, а также выработка государственных программ по приоритетным направлениям общественного развития

2. механизм реализации государственной политики и решение текущих регулятивных задач, которые выполняются государственными служащими

3. воздействие на макро- и микроуровне, определяемое в терминах экономического роста, конкурентоспособности, изменений в издержках различных групп экономических агентов, воздействие на технологическое развитие и инновационный потенциал, изменения в инвестиционной активности, изменение рыночных долей, воздействие на цены и др.

а) административное регулирование

б) политическое регулирование

в) экономическое регулирование

2. Установите соответствие

1. представление об общих целях управления и среднесрочное планирование в рамках администрации

2. отбор и подготовка кадров для учреждения. нормативное регулирование и мотивация их деятельности

3. процедура принятия согласованных решений на разных уровнях администрации

а) управление персоналом

б) планирование

в) руководство

3. Установите соответствие

1. согласование взаимоотношений внутри административных единиц и между административными единицами одного уровня

2. предоставление необходимой информации подчиненным и вышестоящим уровням управления

3. финансирование и оценка стоимости управленческих решений

а) информирование

б) бюджетирование

в) координация

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

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

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

3. подсистема государственного управления, которая включает институты и процессы, поддерживающие технологии деятельности государственных служащих

а) административная подсистема

б) операциональная подсистема

в) политическая подсистема

5. Установите соответствие между понятиями, раскрывающими функции государственного управления

1. функции государственного управления, направленные на все многообразие общественных процессов, происходящих во внутригосударственной жизни

2. функции государственного управления, нацеленные на организацию, упорядочение, активизацию деятельности всех структур государственного аппарата

3. функция государственного управления, обеспечивающая целостность государства, государственных институтов и сохранности общества

а) внутриорганизационные функции

б) общеполитическая функция

в) социально-организационные функции

6. Установите соответствие

1. порядок осуществления властной деятельности органов исполнительной власти по решению управленческих проблем и разрешению конкретных индивидуальных дел

2. 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

3. деятельность уполномоченных органов исполнительной власти и их должностных лиц, урегулированная нормами административно-процессуального права

а) административный процесс

б) административный регламент

в) административная процедура

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

1. принятие и реализация решения

2. контроль за исполнением решения

3. получение и отбор информации

4. обработка и оценка информации

8. Расположите в хронологическом порядке этапы оценки эффективности деятельности государственных органов управления

1. разработка методов расчета отдельных показателей

2. обоснование и выбор системы и структуры индикаторов эффективности государственного управления
3. проведение оценки эффективности государственного управления
4. определение критериев и показателей эффективности государственного управления

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

1. по наличию «промежуточного результата»
2. по наличию «по наличию стандартов»
3. по наличию «по наличию регламентов»

- а) регламентированные государственные услуги и не регламентированные государственные услуги
- б) стандартизированные государственные услуги и не стандартизированные государственные услуги
- в) простые государственные услуги и сложные государственные услуги

10. Решите задачу

Оцените эффективность деятельности сотрудников МФЦ (в %) 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

11. Решите задачу

Рассчитайте эффективность предоставления услуги по определению размера социального обеспечения (в %). 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.

12. Решите задачу

Рассчитайте эффективность предоставления услуги по оформлению (получению) паспорта гражданина РФ, достигшего 18 лет (в %). 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

13. Решите задачу

Оцените эффективность предоставления услуги по выплате пособий (в %). 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

14. Решите задачу

Оцените эффективность деятельности органа государственной власти с учетом оценки удовлетворенности потребителей качеством процесса предоставления услуги (в %), 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

15. Решите задачу

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

16. Решите задачу

Оцените эффективность деятельности сотрудников МФЦ (в %). 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

17. Решите задачу

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

18. Решите задачу

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

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

- а) возможность бесплатного получения любыми лицами ключей простых электронных подписей для использования в целях получения государственных и муниципальных услуг
- б) возможность бесплатного получения любыми лицами ключей сложных электронных подписей для использования в целях получения государственных и муниципальных услуг
- в) отсутствие необходимости использования физическими и юридическими лицами программных и аппаратных средств
- г) возможность бесплатного получения любыми лицами ключей простых электронных подписей для использования в целях бизнеса

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

- а) содержание промежуточного результата услуги
- б) информированность потребителя о получении услуги
- в) содержание конечного результата услуги
- г) время, затраченное на получение промежуточного результата услуги

21. Укажите, какие нормативные положения закрепляются в Уставе муниципального образования

- а) наименование муниципального образования
- б) формы, порядок и гарантии участия населения в решении вопросов местного значения
- в) структура и порядок формирования органов местного самоуправления
- г) наименования и полномочия выборных и иных органов местного самоуправления, должностных лиц местного самоуправления
- д) принципы взаимодействия с субъектами хозяйственной деятельности

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

- а) умение добиваться высоких общественных целей, используя труд, интеллект, мотивы поведения других людей
- б) определенная категория государственных служащих, социальный слой тех, кто осуществляет работу по управлению
- в) специфическая область человеческого знания, помогающего осуществлять эту деятельность;
- г) психическая активность людей, стремящихся к доминированию в общественной жизни

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

- а) анкетирование
- б) анализ жалоб клиентов

- в) тестирование
- г) эксперимент

Раздел 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Установите соответствие

1. Документ, устанавливающий последовательность и характеристику административных процедур по оказанию государственной услуги, в котором фиксируются требования, предъявляемые к организации ее оказания
2. 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
3. Государственная информационная система, предназначенная для сбора и хранения информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг органами власти, а также обеспечения единства и непротиворечивости нормативно-справочной информации.

- а) реестр государственных и муниципальных услуг
- б) стандарт государственной услуги
- в) административный регламент предоставления услуги

2. Установите соответствие между классификационными признаками и видами государственных услуг

1. по наличию стандартов
2. по наличию промежуточного результата
3. по наличию регламентов

- а) регламентированные, нерегламентированные
- б) простые, сложные
- в) стандартизированные, не стандартизированные

3. Сопоставьте законодательную базу, регламентирующую деятельность в сфере использования информационных технологий, при предоставлении государственных и муниципальных услуг

1. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 01.01.2022)
2. Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ (ред. от 30.12.2021)
3. Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (ред. от 02.07.2021)
4. Федеральный закон от 21.07.1993 г. № 5485 I -ФЗ (ред. от 11.07.2021)

- а) «О персональных данных»
- б) «О государственной тайне»
- в) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- г) «Об электронной подписи»

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

1. отчетно-информационный этап
2. исследовательский этап
3. аналитический этап
4. организационный этап

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

1. доля случаев предоставления услуг в установленный срок с момента сдачи документов

2. доля заявлений, об определении размера пенсионного обеспечения, рассмотренных в течении 60 дней с момента обращения
3. доля посетителей, принятых в течении установленных 20 минут от назначенного им времени приема

- а) конкретный показатель
- б) конкретный показатель
- в) общий показатель

6. Установите соответствие

1. наблюдение за деятельностью органов государственной и муниципальной власти, прочих государственных органов и должностных лиц, оценка законности и эффективности этой деятельности
2. периодическая проверка уполномоченными органами государственной власти деятельности физических и юридических лиц, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений требований, установленных нормативными правовыми актами
3. 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

- а) общественный контроль
- б) государственный контроль
- в) гражданский контроль

7. Решите задачу

Оцените эффективность деятельности МФЦ с учетом оценки удовлетворенности потребителей существующим порядком обжалования (в %), 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

8. Решите задачу

Оцените эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг с помощью показателя эффективности обжалования решений (в %). 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

9. Решите задачу

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

10. Решите задачу

Оцените эффективность деятельности сотрудников МФЦ (в %) 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

11. Решите задачу

Рассчитайте эффективность предоставления услуги по определению размера пенсионного обеспечения (в %). 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.

12. Решите задачу

Рассчитайте эффективность предоставления услуги по определению размера социальной выплаты (в %). 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

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

- а) доступность и комфортность предоставления услуги
- б) количество обращений при получении услуги
- в) время получения услуги
- г) стоимость услуги

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

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

15. Выберите признаки, которые относят к признакам государственных услуг

- а) обеспечивают деятельность общезначимой направленности
- б) имеют ограниченный круг субъектов, пользующихся ими
- в) осуществляются либо органом государственной и муниципальной власти, либо другим субъектом
- г) основываются на частной собственности

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

- а) в течение 30 рабочих дней
- б) в течение 1 рабочего дня
- в) в течение 5 рабочих дней
- г) в течение 2 недель

Раздел 3. Совершенствование системы государственного и муниципального управления в вопросах оказания государственных и муниципальных услуг

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Установите соответствие

- 1. подразделения администрации, осуществляющие управление соответствующими отраслями муниципального хозяйства и сетью муниципальных учреждений и предприятий
- 2. подразделения администрации, выполняющие функции, охватывающие все или многие отрасли местного хозяйства
- 3. подразделения администрации, оказывающие помощь структурам администрации в получении, обработке и оформлении соответствующей информации либо осуществляющие

организационно-техническое обслуживание, правовое, информационное, материально-техническое обеспечение администрации

- а) вспомогательные подразделения
- б) функциональные подразделения
- в) отраслевые подразделения

2. Установите соответствие

1. разница между полученными дополнительными доходами (экономией расходов) и затратами на их проектирование при перестроении отдельных подсистем управления в установленной сфере деятельности государственного органа управления
2. 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
3. совокупный положительный результат, который получает общество в процессе осуществления государством своей внутренней и внешней политики, который оценивается степенью доверия народа к власти, динамикой продвижения страны по пути укрепления политической стабильности и социальной консолидации общества, обеспечения законности и должного правопорядка, расширения демократических свобод.

- а) политический эффект
- б) структурный эффект
- в) экономический эффект

3. Установите соответствие между сферами и направлениями функциональной деятельности администрации муниципального образования

1. налоги, муниципальная собственность, бюджет
2. жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт, связь, архитектура и строительство, благоустройство
3. образование, культура, здравоохранение, опека и попечительство
4. охрана общественного порядка, обеспечение мер противопожарной безопасности, гражданская оборона, защита от чрезвычайных ситуаций, мобилизационная подготовка

- а) социальная сфера
- б) муниципальное хозяйство
- в) финансы и экономика
- г) обеспечение безопасности

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

- а) положение об организации работы с конфиденциальной информацией
- б) инструкция по делопроизводству для электронного документооборота
- в) регламент о режиме работы
- г) документ о безопасности связи

5. Укажите основные направления повышения эффективности функционирования систем управления муниципальными образованиями

- а) развитие институциональных условий ведения управленческой деятельности
- б) развитие технических условий производства продукции
- в) совершенствование системы поддержки предпринимателей
- г) разработка механизма стимулирования спроса на производимую продукцию
- д) совершенствование системы подготовки кадров
- е) разработка механизма стимулирования сбыта продукции

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

- а) результативность

- б) сопоставимость
- в) приемлемость
- г) объективность

7. Определите, что является целью муниципальной логистики

- а) рациональная организация в пространстве и во времени материального потока
- б) оптимизация затрат на производство
- в) максимизация загрузки
- г) экономия материальных ресурсов

8. Укажите, от чего во многом зависит эффективность муниципального управления

- а) оптимальность структуры финансовой базы
- б) уровня компетентности служащих
- в) соблюдения техники и технологии
- г) результативности

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

- а) линейная
- б) функциональная
- в) программно-целевая
- г) матричная

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

- а) планирование
- б) регулирование
- в) стимулирование
- г) контроль

Раздел 4. Промежуточная аттестация

Форма контроля/оценочное средство:

Вопросы/Задания:

.

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Очная форма обучения, Второй семестр, Экзамен

Контролируемые ИДК: ПК-П2.1 ПК-П4.1 ПК-П8.1 ПК-П4.2 ПК-П2.3

Вопросы/Задания:

1. Понятие и сущность государственной услуги
2. Проблема определения понятия «государственная услуга»
3. Классификация государственных и муниципальных услуг
4. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг
5. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги
6. Принципы предоставления государственных (муниципальных) услуг
7. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг

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

9. Теоретико-методологические подходы к определению сущности эффективности административного управления

10. Специфика определения экономической и социальной эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг

11. Концептуальные модели эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг

12. Критерии и показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг

13. Интегральные показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг

14. Оценка результатов деятельности административного управления на основе сбалансированной системы показателей в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг

15. Виды требований, которым должны соответствовать показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг

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

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

18. Понятие мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг

19. Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг

20. Критерии и показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг

21. Интегральные показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг

22. Оценка результатов деятельности административного управления на основе сбалансированной системы показателей в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг

23. Виды требований, которым должны соответствовать показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг

24. Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных (муниципальных) услуг
25. Классификация социологических методов получения первичной информации
26. Понятие и виды опросов
27. Защита интересов потребителей государственных услуг
28. Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг
29. Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг
30. Мониторинг оценки деятельности МФЦ
31. Критерии оценки информационной доступности МФЦ
32. Критерии оценки качества организации МФЦ
33. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг
34. Современные муниципальные услуги, их виды, оценка их достаточности и актуальности создания новых услуг. Оптимизация количества услуг
35. Механизм государственного регулирования сферы услуг: зарубежный и отечественный опыт
36. Причины, определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг
37. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах
38. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
39. Нормативно-правовое регулирование государственных и муниципальных услуг
40. Государственный (муниципальный) контракт
41. Муниципальная служба: понятие, сущность, основные характеристики, принципы организации
42. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии

43. Характеристика и основные требования, предъявляемые к муниципальным служащим

44. Цели, принципы и формы повышения квалификации муниципальных служащих

45. Приоритетные направления формирования кадрового состава муниципальной службы

46. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме

47. Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг

48. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах

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

50. Проблемы определения эффективности государственного и муниципального управления в сфере услуг

51. Причины, определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг

Заочная форма обучения, Четвертый семестр, Экзамен

Контролируемые ИДК: ПК-П2.1 ПК-П4.1 ПК-П8.1 ПК-П4.2 ПК-П2.3

Вопросы/Задания:

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

10. Специфика определения экономической и социальной эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
11. Концептуальные модели эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
12. Критерии и показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
13. Интегральные показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
14. Оценка результатов деятельности административного управления на основе сбалансированной системы показателей в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
15. Виды требований, которым должны соответствовать показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
16. Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг в сфере трудоустройства: тенденции, проблемы и перспективы
17. Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг малому и среднему бизнесу: тенденции, проблемы и перспективы
18. Понятие мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг
19. Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг
20. Критерии и показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
21. Интегральные показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
22. Оценка результатов деятельности административного управления на основе сбалансированной системы показателей в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
23. Виды требований, которым должны соответствовать показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
24. Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных (муниципальных) услуг
25. Классификация социологических методов получения первичной информации

26. Понятие и виды опросов
27. Защита интересов потребителей государственных услуг
28. Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг
29. Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг
30. Мониторинг оценки деятельности МФЦ
31. Критерии оценки информационной доступности МФЦ
32. Критерии оценки качества организации МФЦ
33. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг
34. Современные муниципальные услуги, их виды, оценка их достаточности и актуальности создания новых услуг. Оптимизация количества услуг
35. Механизм государственного регулирования сферы услуг: зарубежный и отечественный опыт
36. Причины, определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг
37. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах
38. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
39. Нормативно-правовое регулирование государственных и муниципальных услуг
40. Государственный (муниципальный) контракт
41. Муниципальная служба: понятие, сущность, основные характеристики, принципы организации
42. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии
43. Характеристика и основные требования, предъявляемые к муниципальным служащим
44. Цели, принципы и формы повышения квалификации муниципальных служащих

45. Приоритетные направления формирования кадрового состава муниципальной службы

46. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме

47. Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг

48. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах

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

50. Проблемы определения эффективности государственного и муниципального управления в сфере услуг

51. Причины, определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг

Заочная форма обучения, Четвертый семестр, Контрольная работа

Контролируемые ИДК: ПК-П2.1 ПК-П4.1 ПК-П8.1 ПК-П4.2 ПК-П2.3

Вопросы/Задания:

1. Совершенствование процессов стратегического планирования и организация работы муниципальных служащих

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

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

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

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

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

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

9. Аудит результативности деятельности органов исполнительной власти всех уровней

10. Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных услуг
11. Факторы, оказывающих положительное / негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг.
12. Бенчмаркинг как инструмент управления качеством государственных и муниципальных услуг.
13. Характеристика реестров государственных и муниципальных услуг
14. Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг в сфере трудоустройства: тенденции, проблемы и перспективы
15. Механизм государственного регулирования сферы услуг: за рубежом и отечественный опыт
16. Защита интересов потребителей государственных услуг
17. Аутсорсинг в оказании государственных (муниципальных) услуг
18. Методы проведения аудита и контроля деятельности органов исполнительной власти, занимающихся предоставлением государственных (муниципальных) услуг)
19. Нормативно-правовая база регулирования отношений в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг)
20. Контроль управления персоналом при оказании государственных (муниципальных) услуг)
21. Характеристика реестров муниципальных услуг
22. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги
23. Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг
24. Виды требований, которым должны соответствовать показатели оценки эффективности государственного управления
25. Универсальная электронная карта как носитель информации при получении государственных и муниципальных услуг.
26. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии
27. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги

28. Показатели оценки эффективности государственного управления сферой услуг: зарубежный опыт

29. Цели, принципы и формы повышения квалификации муниципальных служащих, предоставляющих услуги населению

30. 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»

31. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

32. Федеральные территориальные органы государственного управления в Краснодарском крае и инструменты их работы

33. Органы государственной власти Краснодарского края и инструменты их работы

34. Критерии и показатели оценки эффективности государственного управления сферой услуг

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

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Салтыкова,, О. П. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в субъекте РФ: монография / О. П. Салтыкова,. - Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в субъекте РФ - Саратов: Вузовское образование, 2020. - 61 с. - 978-5-4487-0594-6. - Текст: электронный. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/87202.html> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке

2. КЛИМОВСКИХ Н. В. Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг.: учеб. пособие / КЛИМОВСКИХ Н. В.. - Краснодар: КубГАУ, 2020. - 84 с. - 978-5-907346-24-6. - Текст: электронный. // : [сайт]. - URL: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=8733> (дата обращения: 21.06.2024). - Режим доступа: по подписке

3. Гребенникова,, А. А. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учебное пособие / А. А. Гребенникова,, И. В. Лагун,. - Организация предоставления государственных и муниципальных услуг - Саратов: Вузовское образование, 2022. - 82 с. - 978-5-4487-0828-2. - Текст: электронный. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/120290.html> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Захарова Е. А. Имидж органов государственной и муниципальной власти / Захарова Е. А.. - Воронеж: ВИЭСУ, 2019. - 122 с. - 978-5-42180411-6. - Текст: электронный. // RuSpLAN: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/204830.jpg> (дата обращения: 21.02.2024). - Режим доступа: по подписке

2. Васильев, А.А. Муниципальное управление и местное самоуправление: Справочная литература / А.А. Васильев. - 3 - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 300 с. - 978-5-16-102285-6. - Текст: электронный. // Общество с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ»: [сайт]. - URL: <https://znanium.com/cover/1904/1904568.jpg> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке

3. Муниципальное управление и местное самоуправление: учебное пособие для обучающихся 1 и 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «государственное и муниципальное управление» / составители: Е. А. Иванина, Е. В. Кислюк. - Муниципальное управление и местное самоуправление - Донецк: Донецкая академия управления и государственной службы, 2021. - 179 с. - 2227-8397. - Текст: электронный. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/129798.html> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <https://znanium.com/> - Электронно-библиотечная система Znanium.com
2. <https://www.iprbookshop.ru/> - IPR SMART

Ресурсы «Интернет»

1. <http://www.consultant.ru/>. - Информационно-правовой портал «Консультант Плюс»
2. <http://www.garant.ru/> - Информационно-правовой портал «Гарант»

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

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.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- 1 Microsoft Windows - операционная система.
- 2 Microsoft Office (включает Word, Excel, Power Point) - пакет офисных приложений.

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

- 1 Гарант - правовая, <https://www.garant.ru/>
- 2 Консультант - правовая, <https://www.consultant.ru/>
- 3 Научная электронная библиотека eLibrary - универсальная, <https://elibrary.ru/>

Доступ к сети Интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Университет располагает на праве собственности или ином законном основании материально-техническим обеспечением образовательной деятельности (помещениями и оборудованием) для реализации программы бакалавриата, специалитета, магистратуры по Блоку 1 "Дисциплины (модули)" и Блоку 3 "Государственная итоговая аттестация" в соответствии с учебным планом.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне его. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды могут быть созданы с использованием ресурсов иных организаций.

Компьютерный класс

226гл

Интерактивная панель Samsung - 1 шт.

Персональный компьютер HP 6300 Pro SFF/Core i3-3220/4GB/500GB/NoODD/Win7Pro - 1 шт.

Сплит-система LS-H12KPA2/LU-H12KPA2 - 1 шт.

Учебная аудитория

305300

Сплит-система настенная QuattroClima Effecto Standard QV/QN-ES24WA - 1 шт.

9. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

Учебная работа по направлению подготовки осуществляется в форме контактной работы с преподавателем, самостоятельной работы обучающегося, текущей и промежуточной аттестаций, иных формах, предлагаемых университетом. Учебный материал дисциплины структурирован и его изучение производится в тематической последовательности. Содержание методических указаний должно соответствовать требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и учебных программ по дисциплине. Самостоятельная работа студентов может быть выполнена с помощью материалов, размещенных на портале поддержки Moodle.

Методические указания по формам работы

Лекционные занятия

Передача значительного объема систематизированной информации в устной форме достаточно большой аудитории. Дает возможность экономно и систематично излагать учебный материал. Обучающиеся изучают лекционный материал, размещенный на портале поддержки обучения Moodle.

Практические занятия

Форма организации обучения, проводимая под руководством преподавателя и служащая для детализации, анализа, расширения, углубления, закрепления, применения (или выполнения) разнообразных практических работ, упражнений) и контроля усвоения полученной на

лекциях учебной информации. Практические занятия проводятся с использованием учебно-методических изданий, размещенных на образовательном портале университета.

Описание возможностей изучения дисциплины лицами с ОВЗ и инвалидами

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 с нарушением зрения:

- устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;

- 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.;

- 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.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением слуха:

- письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;

- с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.;

- при возможности устная проверка с использованием специальных технических средств (аудиосредств, средств коммуникации, звукоусиливающей аппаратуры и др.): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением опорно-двигательного аппарата:

- письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;

- устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;

- с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы предпочтительнее обучающимся, ограниченными в передвижении и др.

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

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

- предъявление обучающимся печатных и (или) электронных материалов в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;

- возможность пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей;

- увеличение продолжительности проведения аттестации;

- возможность присутствия ассистента и оказания им необходимой помощи (занять рабочее место, передвигаться, прочесть 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 студентам с нарушениями зрения:

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

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам 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, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания в них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие

обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие):

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

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам 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.

10. Методические рекомендации по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина "Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг" ведется в соответствии с календарным учебным планом и расписанием занятий по неделям. Темы проведения занятий определяются тематическим планом рабочей программы дисциплины.