

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 25.09.2023 14:07:16
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac0f68524e5677742375c18b1d16

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета экономики и управления
/А.А. Горемов/
« 26 августа » 2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством государственных и муниципальных услуг»

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

профиль:
«Государственное и муниципальное управление»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная, заочная

Москва 2019 г.

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» является обеспечение необходимого, установленного федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, уровня подготовки обучающихся в области управления качеством государственных и муниципальных услуг; развитие навыков их применения в профессиональной деятельности.

К основным задачам освоения дисциплины «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» следует отнести:

- сформировать представление о месте и роли государственных и муниципальных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;
- ознакомить обучающихся с основными категориями и понятиями, применяемыми в системе управления качеством государственных и муниципальных услуг;
- изучить законодательную базу, регламентирующую процесс предоставления государственных и муниципальных услуг;
- охарактеризовать основные подходы к оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг органами власти;
- формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных и муниципальных услуг;
- формирование навыков решения задач по повышению качества и доступности государственных услуг.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» относится к вариативной части (Б.1.2) блока Б.1 Дисциплины (модули) программы бакалавриата по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление. Дисциплина логически связана с дисциплинами:

- Экономическая теория;
- Организация предоставления государственных и муниципальных услуг;
- Государственная политика и управление;
- Социальная политика;
- Управление государственным и муниципальным заказом.

Связь дисциплины с итоговой государственной аттестацией в виде государственного экзамена.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения программы магистратуры у выпускника должны быть сформированы профессиональные компетенции (ПК):

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-8	способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ставить цель и формулировать задачи, связанные с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг; – организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>владеть:</p> <p>методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления</p> <ul style="list-style-type: none"> – полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности.
ПК-24	владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; – правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов, определяющих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять методы сбора и анализа информации для оценки показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг; – использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по регламентации и стандартизации предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологиями и способами организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – навыками сбора и анализа информации для оценки организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, т.е. **108** академических часов (из них 96 часа – самостоятельная работа студентов студентов при заочной форме обучения).

Разделы дисциплины «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» изучаются на третьем курсе.

Седьмой семестр: лекции– 4 часа, семинарские занятия – 8 часов), форма контроля – экзамен.

Структура и содержание дисциплины «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» по срокам и видам работы отражены в Приложении.

Содержание разделов дисциплины

Тема 1. «Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи»

Административная реформа в Российской Федерации – реформа системы государственного управления. Цель, задачи и содержание административной реформы в РФ. Направления и этапы проведения административной реформы в России. Проблемы реализации административной реформы в РФ и пути их решения.

Зарубежный опыт проведения административных реформ. Условия и возможности использования опыта проведения административных реформ зарубежных стран в России.

Тема 2. Сущность и классификация государственных и муниципальных услуг

Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению, признаки. Классификация государственных и муниципальных услуг. Понятие государственных функций. Основные отличия государственных услуг от государственных функций. Понятие услуг, являющихся необходимыми и обязательными.

Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в России на федеральном и региональном уровнях.

Зарубежный опыт оказания государственных и муниципальных услуг и возможность ее адаптации в России.

Тема 3. Нормативно-правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ

Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в

соответствии с 210-ФЗ. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: сфера деятельности, основные понятия и положения. Субъекты и объекты предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг: Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Тема 4. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг

Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг. Проблемы разработки стандартов и регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг в современной России. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги.

Понятие административного регламента, структура и содержание основных разделов административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти.

Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Информация в системе государственного и муниципального управления и оказания услуг. Понятие, классификации и требования к информации, используемой при принятии решений в сфере государственного и муниципального управления и оказания услуг.

Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»: порядок использования при оказании государственных услуг. Применение классификаторов информации, необходимой для предоставления государственной услуги.

Цель, задачи, основные положения и результаты реализации федеральной целевой программы "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)".

Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)»: порядок оказания государственных услуг органами власти и организациями. Цель, задачи, основные положения, ожидаемые результаты

реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)».

Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных услуг.

Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Принципы использования электронной подписи. Получение и использование электронной цифровой подписи (электронной подписи). Электронная цифровая подпись: простая электронная подпись, неквалифицированная электронная подпись, квалифицированная электронная подпись.

Тема 6. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг

Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Реестры государственных и муниципальных услуг. Досудебное обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную и муниципальную услугу. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования.

Тема 7. Особенности предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров (МФЦ)

Понятие принципа «одного окна», реализация принципа «одного окна» на базе МФЦ. Понятие МФЦ, нормативно закрепленные требования к МФЦ. Цель и задачи работы многофункционального центра. Функции МФЦ. Функциональные сектора (зоны) МФЦ. Требования к месторасположению и оформлению. Требования к комфортности посетителей. Схема взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг. Удовлетворенность качеством оказываемых государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность МФЦ.

Понятие системы межведомственного информационного взаимодействия (СМЭВ), участники СМЭВ, требования к участникам СМЭВ. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Городская целевая программа по созданию окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна» на территории города Москвы в 2009-2011 гг. Новый подход к организации предоставления государственных услуг в МФЦ: услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.

Государственная программа города Москвы «Открытое Правительство» на 2012- 2016 гг.: целевые и текущие показатели. Современное состояние развития сети МФЦ на территории города Москвы: переход на экстерриториальный принцип предоставления государственных услуг; переход на эксведомственный принцип предоставления государственных услуг; переход к предоставлению услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход); создание на территории города Москвы МФЦ для обслуживания юридических лиц. Информирование населения о деятельности МФЦ и организация обратной связи.

Тема 8 Правовые и организационные аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Москве

Постановление Правительства Москвы от 15.11.2011г. № 546-ПП «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве». Единые требования к предоставлению государственных услуг в городе Москве. Права и обязанности уполномоченных лиц органов власти и организаций города Москвы, участвующих в предоставлении государственных услуг. Порядок разработки административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы. Порядок контроля исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы. Порядок формирования и ведения Реестра государственных и муниципальных услуг города Москвы. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы. Регламент перевода государственных услуг города Москвы в электронную форму. Особенности организации

межведомственного информационного взаимодействия: городской и федеральный уровни.

Тема 9. Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг

Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги. Оценка соответствия качества предоставления требованиям административных регламентов Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг. Понятие и направления мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.

5. Образовательные технологии.

Методика преподавания дисциплины «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» и реализация компетентного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- традиционная и проблемная лекция, мультимедийная презентация;
- обсуждение и защита рефератов по дисциплине;
- дискуссия;
- организация и проведение текущего контроля знаний обучающихся в форме тестирования;
- коллоквиум.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» и в целом по дисциплине составляет 50% аудиторных занятий. Занятия лекционного типа составляют 51% от объема аудиторных занятий.

6.Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы обучающихся, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций.

Образцы тестовых заданий, контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля, экзаменационных билетов, приведены в приложении.

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
ПК-8	способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования
ПК-24	владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины, описание шкал оценивания

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

ПК 8 -способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования

Показатель	Критерии оценивания			
	2	3	4	5
<p>знать: - содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг;</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг;</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: -содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг; Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг; Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг; Свободно оперирует приобретенными знаниями.</p>
<p>уметь: –организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и</p>	<p>Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет умением:- организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – использовать современные ИКТ в системе предоставления</p>	<p>Обучающийся владеет умением - организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – использовать современные ИКТ в системе предоставления государственных и муниципальных услуг в неполном</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: -организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – использовать современные ИКТ в системе предоставления государственных и</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: -организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – использовать современные ИКТ в системе предоставления государственных и</p>

муниципальных услуг;	государственных и муниципальных услуг;	объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	государственных и муниципальных услуг. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	муниципальных услуг. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
владеть: методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления – полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности.	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления; полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности.	Обучающийся владеет методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления; полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления; полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления; полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности. Свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.
ПК-24 - владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам				
знать: – технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; – правовое обеспечение предоставления	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное знание –технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим	Обучающийся демонстрирует неполное знание –□ технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; – правовое обеспечение	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний:–□ технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: – технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; – правовое

<p>государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов, определяющих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;</p>	<p>и юридическим лицам; – правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов, определяющих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;</p>	<p>предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов, определяющих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг; Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.</p>	<p>юридическим лицам; – правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов, определяющих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.</p>	<p>обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов, определяющих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;</p>
<p>уметь: – применять методы сбора и анализа информации для оценки показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг; –использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по регламентации и стандартизации предоставления государственных и муниципальных услуг;</p>	<p>Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет– применять методы сбора и анализа информации для оценки показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг; –использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по регламентации и стандартизации предоставления государственных и муниципальных услуг;</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: – применять методы сбора и анализа информации для оценки показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг; –использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по регламентации и стандартизации предоставления государственных и муниципальных услуг; Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: – применять методы сбора и анализа информации для оценки показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг; –использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по регламентации и стандартизации предоставления государственных и муниципальных услуг. Умения освоены, но допускаются незначительные</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений:разрабатывать социально-экономические проекты (программы) поддержки предпринимательства. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.</p>

		умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	
владеть: – технологиями и способами организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – навыками сбора и анализа информации для оценки организации предоставления государственных и муниципальных услуг.	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет технологиями и способами организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – навыками сбора и анализа информации для оценки организации предоставления государственных и муниципальных услуг.	Обучающийся владеет технологиями и способами организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – навыками сбора и анализа информации для оценки организации предоставления государственных и муниципальных услуг в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет технологиями и способами организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – навыками сбора и анализа информации для оценки организации предоставления государственных и муниципальных услуг навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет технологиями и способами организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – навыками сбора и анализа информации для оценки организации предоставления государственных и муниципальных услуг, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме экзамена проводится по результатам ответов на экзаменационные вопросы. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» - тестирование, реферат, участие в дискуссиях, устных опросах, коллоквиумах.

<i>Шкала оценивания</i>	<i>Описание</i>
<i>Отлично</i>	Изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в стандартных ситуациях.
<i>Хорошо</i>	Изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в стандартных ситуациях. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
<i>Удовлетворительно</i>	Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, при этом проявляется недостаточность знания, умения, владения навыками по ряду показателей. При этом допущены значительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
<i>Неудовлетворительно</i>	Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонды оценочных средств представлены в приложении 1 к рабочей программе.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)**

Направление подготовки: 38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ
УПРАВЛЕНИЕ

Форма обучения: заочная

Вид профессиональной деятельности: (В соответствии с ФГОС ВО)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Управление качеством государственных и муниципальных услуг

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств

2. Описание оценочных средств:

Тест

Коллоквиум

Устный опрос

Дискуссия

Реферат

Москва, 2019 год

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Управление качеством государственных и муниципальных услуг					
ФГОС ВО 38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие профессиональные компетенции:					
Компетенции		Перечень компонентов	Технология формирования компетенций	Форма оценочного средства**	Степени уровней освоения компетенций
Индекс	Формулировка				
ПК-8	способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>владеть:</p> <p>методами анализа, организации и планирования в области</p>	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	Т, К, УО, Д, Р	<p>Базовый уровень</p> <p>- способен анализировать социально-значимые проблемы и процессы в стандартных учебных ситуациях</p> <p>Повышенный уровень</p> <p>- способен анализировать социально-значимые проблемы и выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации. Свободно оперирует приобретенными знаниями.</p>

		государственного и муниципального управления – полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности.			
ПК-24	владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; – правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов, определяющих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять методы сбора и анализа информации для оценки показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг; –использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по регламентации и стандартизации предоставления государственных и муниципальных услуг; 	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	Т, К, УО, Д, Р	<p>Базовый уровень:</p> <ul style="list-style-type: none"> - воспроизводство полученных знаний в ходе текущего контроля <p>Повышенный уровень:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практическое применение полученных знаний в процессе подготовки к семинарам, к выступлению с докладом, свободно оперирует приобретенными знаниями.

		<p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">– технологиями и способами организации предоставления государственных и муниципальных услуг;– навыками сбора и анализа информации для оценки организации предоставления государственных и муниципальных услуг.			
--	--	--	--	--	--

Перечень оценочных средств по дисциплине «Управление качеством государственных и муниципальных услуг»

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Коллоквиум (К)	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования педагогического работника с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Устный опрос собеседование, (УО)	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
4	Дискуссия (Д)	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем дискуссии
5	Реферат (Р)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор	Темы рефератов

ПК-8 способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования

Контролируемый результат обучения	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Экзамен			
		Критерии оценивания			
		2	3	4	5
<p>знать: - содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>уметь: – организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>владеть: методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления – полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности.</p>	<p>Тема 1. Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи</p> <p>Тема 2. Сущность и классификация государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 3. Нормативно-правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</p> <p>Тема 4. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме</p> <p>Тема 6. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 7. Особенности предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров (МФЦ)</p> <p>Тема 8. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Москве</p> <p>Тема 9. Оценка качества и доступности</p>	<p>Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации</p>	<p>Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, при этом проявляется недостаточность знания, умения, владения навыками по ряду показателей. При этом допущены значительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет</p> <p>Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в стандартных ситуациях. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно.</p> <p>Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в стандартных ситуациях.</p>

	предоставления государственных и муниципальных услуг				
ПК-24 владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам					
Контролируемый результат обучения	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Экзамен			
		Критерии оценивания			
		2	3	4	5
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; – правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов, определяющих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять методы сбора и анализа информации для оценки показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг; –использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по регламентации и стандартизации предоставления государственных и муниципальных 	<p>Тема 1. Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи</p> <p>Тема 2. Сущность и классификация государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 3. Нормативно-правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</p> <p>Тема 4. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме</p> <p>Тема 6. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 7. Особенности предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров (МФЦ)</p> <p>Тема 8. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Москве</p> <p>Тема 9. Оценка качества и доступности</p>	<p>Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые</p>	<p>Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, при этом проявляется недостаточность знания, умения, владения навыками по ряду показателей. При этом допущены значительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет</p> <p>Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в стандартных ситуациях.</p>	<p>Изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно.</p> <p>Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в стандартных ситуациях.</p>

услуг; владеть: – технологиями и способами организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – навыками сбора и анализа информации для оценки организации предоставления государственных и муниципальных услуг.	предоставления государственных и муниципальных услуг			нестандартные ситуации.	
---	--	--	--	-------------------------	--

Вопросы к экзамену

по дисциплине «Управление качеством государственных и муниципальных услуг»

1. Предмет, цель и задачи изучения курса «Управление качеством государственных и муниципальных услуг»
2. Административная реформа в Российской Федерации – реформа системы государственного управления.
3. Цель, задачи и содержание административной реформы в РФ.
4. Направления и этапы проведения административной реформы в России.
5. Проблемы реализации административной реформы в РФ и пути их решения.
6. Зарубежный опыт проведения административных реформ (на примере США и Франции)
7. Условия и возможности использования опыта проведения административных реформ зарубежных стран в России.
8. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению, признаки.
9. Классификация государственных и муниципальных услуг.
10. Понятие государственных функций. Основные отличия государственных услуг от государственных функций.
11. Понятие услуг, являющихся необходимыми и обязательными.
12. Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в России на федеральном и региональном уровнях.
13. Зарубежная практика оказания государственных и муниципальных услуг и возможность ее адаптации в России.
14. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления государственных и муниципальных услуг.
15. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с 210-ФЗ.

16. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: сфера деятельности, основные понятия и положения.
17. Субъекты и объекты предоставления государственных и муниципальных услуг.
18. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
19. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.
20. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.
21. Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг: Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
22. Регламентация и стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг.
23. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.
24. Проблемы разработки стандартов и регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг в современной России.
25. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги.
26. Понятие административного регламента.
27. Структура и содержание основных разделов административных регламентов.
28. Общие требования к разработке проектов административных регламентов предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг.
29. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти.
30. Информация в системе государственного и муниципального управления и оказания услуг.
31. Понятие, классификации и требования к информации, используемой при принятии решений в сфере государственного и муниципального управления и оказания услуг.
32. Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»: порядок использования при оказании государственных услуг.
33. Применение классификаторов информации, необходимой для предоставления государственной услуги.
34. Цель, задачи, основные положения и результаты реализации федеральной целевой программы "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)".

35. Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)»: порядок оказания государственных услуг органами власти и организациями.
36. Цель, задачи, основные положения, ожидаемые результаты реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)».
37. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг.
38. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных услуг.
39. Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Принципы использования электронной подписи. Получение и использование электронной цифровой подписи (электронной подписи).
40. Электронная цифровая подпись: простая электронная подпись, неквалифицированная электронная подпись, квалифицированная электронная подпись.
41. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
42. Понятие системы межведомственного информационного взаимодействия (СМЭВ), участники СМЭВ, требования к участникам СМЭВ.
43. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
44. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг.
45. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.
46. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
47. Реестры государственных и муниципальных услуг.
48. Досудебное обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу.
49. Общие требования к порядку подачи и рассмотрению жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную и муниципальную услугу.
50. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования.
51. Понятие принципа «одного окна», реализация принципа «одного окна» на базе многофункционального центра (МФЦ).

52. Понятие и предпосылки создания МФЦ. Нормативно закрепленные требования к МФЦ.
53. Понятие уполномоченного МФЦ, централизованная и децентрализованная система управления МФЦ.
54. Понятие организации, привлекаемой в реализации функций МФЦ, договор с привлекаемой организацией.
55. Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность МФЦ.
56. Новый подход к организации предоставления государственных услуг в МФЦ: услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.
57. Государственная программа города Москвы «Открытое Правительство» на 2012- 2016 гг.: целевые и текущие показатели.
58. Современное состояние развития сети МФЦ на территории города Москвы: переход на экстерриториальный и эксведомственный принципы предоставления государственных услуг;
59. Переход к предоставлению услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход); создание на территории города Москвы МФЦ для обслуживания юридических лиц.
60. Информирование населения о деятельности МФЦ и организация обратной связи.
61. Единые требования к предоставлению государственных услуг в городе Москве.
62. Права и обязанности уполномоченных лиц органов власти и организаций города Москвы, участвующих в предоставлении государственных услуг.
63. Порядок разработки административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы.
64. Порядок контроля исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы.
65. Порядок формирования и ведения реестра государственных и муниципальных услуг города Москвы.
66. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы.
67. Регламент перевода государственных услуг города Москвы в электронную форму.
68. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги.

69. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.
70. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.
71. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.
72. Оценка соответствия качества предоставления требованиям административных регламентов
73. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг.
74. Понятие и направления мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.
75. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.

ПК-8 способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования

Контролируемый результат обучения	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Тест			
		Критерии оценивания			
		2	3	4	5
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг; - использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления - полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности. 	<p>Тема 1. Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи</p> <p>Тема 4. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 8. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Москве</p>	из общего числа тестовых вопросов правильные ответы составляют менее 50%	из общего числа тестовых вопросов правильные ответы составляют 50-74%	из общего числа тестовых вопросов правильные ответы даны на 75-97% вопросов	из общего числа тестовых вопросов правильные ответы даны на 98-100% вопросов

ПК-24 владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

Контролируемый результат обучения	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Тест			
		Критерии оценивания			
		2	3	4	5
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; – правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов, определяющих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять методы сбора и анализа информации для оценки показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг; –использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по регламентации и стандартизации предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологиями и способами организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – навыками сбора и анализа информации для оценки организации предоставления государственных и муниципальных услуг. 	<p>Тема 1. Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи</p> <p>Тема 4. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 8. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Москве</p>	из общего числа тестовых вопросов правильные ответы составляют менее 50%	из общего числа тестовых вопросов правильные ответы составляют 50-74%	из общего числа тестовых вопросов правильные ответы даны на 75-97% вопросов	из общего числа тестовых вопросов правильные ответы даны на 98-100% вопросов

Тесты письменные и/или компьютерные*

по дисциплине «Управление качеством государственных и муниципальных услуг»

1. Банк тестов по теме 1 «Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи»

Тест №1

(в каждом вопросе может быть один правильный ответ)

1. В каком году и в связи с каким событием подготовительный, концептуальный этап подготовки административной реформы перешел в начальный этап её реализации?

- a) в 1991 году, после развала СССР;
- b) в 1993 году, после принятия Конституции Российской Федерации;
- c) в 2000 году, после избрания В.В. Путина Президентом Российской Федерации;
- d) в 2002 году, после Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации.

2. Определите степень взаимосвязанности реформ государственного управления, которые проводятся в настоящее время в России:

- a) реформа государственной службы не связана с административной и бюджетной реформой;
- b) административная, бюджетная реформа и реформа государственной службы тесно взаимосвязаны;
- c) достижения каждой реформы не оказывают влияние на реализацию других реформ.

3. Каким нормативным правовым актом были определены приоритетные направления реализации административной реформы на 2003-2004 годы:

- a) Постановлением Правительства Российской Федерации;
- b) Указом Президента Российской Федерации;
- c) Посланием Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации.

4. Какие из мероприятий административной реформы призваны решить задачу повышения эффективности взаимодействия с гражданским обществом и прозрачности деятельности органов исполнительной власти:

- a) пробные проекты управления по результатам в федеральных органах исполнительной власти;
- b) проведение мероприятий по оптимизации контрольных и надзорных функций;
- c) развитие форм участия гражданского общества в разработке и принятии решений органов исполнительной власти и мониторинге административной реформы;
- d) создание нормативно-правовой базы по вопросам разрешения конфликта интересов.

5. В соответствии с Концепцией административной реформы в первую очередь предполагалось:

- a) реализация пробных проектов по созданию и внедрению процедур управления по результатам в федеральных органах исполнительной власти;
- b) завершение разработки нормативно-правовой базы управления по результатам в федеральных органах исполнительной власти и органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации;
- c) внедрение типовых процедур управления по результатам в федеральных органах исполнительной власти;
- d) реализация процедур управления по результатам в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

6. В соответствии с Концепцией административной реформы в 2007 году предполагалось:

- a) реализация пробных проектов по созданию и внедрению процедур управления по результатам в федеральных органах исполнительной власти;
- b) начало разработки нормативно-правовой базы управления по результатам в федеральных органах исполнительной власти;
- c) проведение мониторинга результативности проектов по созданию и внедрению процедур управления по результатам в федеральных органах исполнительной власти;
- d) реализация процедур управления по результатам в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

7. Основная проблема формирования системы управления по результатам по состоянию на момент принятия Концепции административной реформы в Российской Федерации:

- a) отсутствие в системе ведомственной отчетности показателей результативности;
- b) отсутствие документа, определяющего цели органов исполнительной власти;
- c) отсутствие у государственных служащих необходимых знаний и навыков;
- d) отсутствие концепции результативного бюджетирования.

8. Требования к показателям результативности перечислены:

- a) в Концепции административной реформы;
- b) в Методических рекомендациях по подготовке Докладов о результатах и основных направлениях деятельности субъектов бюджетного планирования;
- c) в Методических рекомендациях по разработке административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг;
- d) в постановлении Правительства Российской Федерации «Об утверждении положения о разработке, утверждении и реализации ведомственных целевых программ».

9. Согласно Концепции административной реформы при постановке целей органа исполнительной власти необходимо обеспечить:

- a) предварительное внедрение системы внутреннего аудита;
- b) привязку целей к конкретным исполнителям;
- c) стабильность системы показателей результативности;
- d) постановку тех же целей для подведомственных организаций.

10. Согласно Правилам оказания поддержки проведения федеральными органами исполнительной власти и высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации административной реформы в 2006 - 2008 годах проекты по созданию и внедрению процедур управления по результатам могли подавать:

- a) федеральные органы исполнительной власти и органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации;
- b) только федеральные органы исполнительной власти;
- c) только органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации;
- d) проекты по созданию и внедрению процедур управления по результатам в 2006 – 2008 годах не были предусмотрены.

11. Какие мероприятия административной реформы по созданию и внедрению процедур управления по результатам должны быть скоординированы с мероприятиями, реализуемыми в соответствии с Концепцией реформирования бюджетного процесса и ФЦП «Электронная Россия»?

- a) формирование системы показателей результативности деятельности;
- b) создание единой государственной информационной системы планирования и мониторинга эффективности деятельности органов власти;
- c) внедрение элементов управленческого учета в органах исполнительной власти;
- d) все перечисленное верно

12. Согласно Методическим рекомендациям по подготовке Докладов о результатах и основных направлениях деятельности субъектов бюджетного планирования целевые значения показателей могут устанавливаться с учетом и на основе:

- a) значений показателя за прошлые периоды;

- b) значений показателей других федеральных органов исполнительной власти и частных (коммерческих) организаций;
- c) значений аналогичных показателей в развитых странах;
- d) все перечисленное верно.

13. Согласно Методическим рекомендациям по подготовке Докладов о результатах и основных направлениях деятельности субъектов бюджетного планирования в Докладе могут содержаться:

- a) задачи только данного субъекта бюджетного планирования;
- b) только задачи данного субъекта бюджетного планирования и межведомственные задачи;
- c) только задачи данного субъекта бюджетного планирования и межуровневые задачи;
- d) все перечисленные виды задач.

14. Управление по результатам (или результативное управление, performancemanagement) сформировалось как концепция:

- a) в середине 50-х годов 20 века;
- b) в середине 70-х годов 20 века;
- c) в середине 90-х годов 20 века.

15. Основными элементами управления по результатам являются:

- a) целеполагание;
- b) делегирование полномочий и ответственности;
- c) бюджетирование;
- d) подготовка кадров;
- e) все перечисленные элементы.

16. При моделировании перехода органа исполнительной власти к результативному управлению должны быть обеспечены:

- a) ответственность руководства, его готовность поддерживать и отстаивать изменения;
- b) обучение государственных служащих, формирование у них новых навыков, умений и знаний;
- c) формирование культуры результативного мышления, которая базируется на деконцентрации, делегировании полномочий, разделении ответственности, доверии;
- d) наличие политического документа о намерениях органа исполнительной власти;
- e) наличие квалифицированной экспертной поддержки;
- f) обмен опытом с другими органами исполнительной власти;
- g) все перечисленное верно

17. При внедрении управления по результатам реорганизации подлежит:

- a) система общественного контроля;
- b) система внутреннего контроля;
- c) система контроля деятельности и система контроля расходования бюджетных средств;
- d) все указанные системы.

18. Основными причинами возникновения концепции управления по результатам являются:

- a) возросшие требования контрагентов органов исполнительной власти (граждан и организаций) к качеству услуг государственного управления;
- b) наличие существенного бюджетного дефицита или государственного долга;
- c) проблемы с функционированием государственной службы;
- d) верно все, для разных стран в разной степени.

19. В основе концепции управления по результатам в государственном управлении лежат следующие идеи:

- a) при организации деятельности и принятии решений органы исполнительной власти руководствуются четко сформулированными и публично декларируемыми целями; контроль фокусируется на результатах деятельности, а не на процессе (административных процедурах); внутренний контроль дополняется внешним контролем (обратная связь);

по мере возможности внутриведомственный контроль заменяется мотивацией государственных служащих;

б) органы исполнительной власти воспринимают граждан как клиентов, которых они призваны обслуживать наилучшим образом; поощряется передача права принятия решений на более низкие уровни управления (как децентрализация, так и деконцентрация) для лучшего учета мнения клиентов и повышения ответственности органов исполнительной власти; органы исполнительной власти экономно используют находящиеся в их распоряжении ресурсы (но не утверждается приоритет экономичности);

с) все вышеперечисленные идеи.

20. Для определения целей каждого органа исполнительной власти или правительства в целом может быть выбран:

а) приоритетный подход;

б) функциональный подход;

с) любой из указанных подходов.

1. Банк тестов по теме 4. «Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг»

Тест №2

(в каждом вопросе может быть один правильный ответ)

1. Выберите тип нормативного правового акта, которым утверждается административный регламент исполнения государственной функции федеральной службы, находящейся в ведении федерального министерства:

а) Федеральный закон;

б) Постановление Правительства Российской Федерации;

с) Распоряжение Правительства Российской Федерации;

д) Приказ министра;

е) Приказ руководителя службы;

ф) Распоряжение руководителя службы.

2. В раздел, касающийся требований к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), не входит подраздел:

а) порядок информирования о правилах исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

б) сроки исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

с) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования;

д) требования к местам исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги).

3. Срок приема заключений по результатам независимой экспертизы, а также предложений, поступающих от заинтересованных граждан и организаций, не может составлять:

а) менее 5 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет;

б) менее 10 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет;

с) менее 2 месяцев с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет.

4. Анализ практики применения административных регламентов проводится с целью установления:

а) соответствия исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления государственной услуги;

б) обоснованности отказов в предоставлении государственной услуги;

- с) выполнения требований к оптимальности административных процедур;
- д) соответствия должностных регламентов ответственных должностных лиц, участвующих в исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги), административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- е) ресурсного обеспечения исполнения административного регламента;
- ф) необходимости внесения в регламент изменений;
- г) все перечисленное верно.

5. Основными задачами внедрения системы административных регламентов и стандартов государственных услуг в органах исполнительной власти являются:

- а) повышение качества предоставления государственных услуг и их доступности для граждан и организаций;
- б) ориентация деятельности органов исполнительной власти на интересы заявителей; повышение качества и эффективности административно – управленческих процессов в органах исполнительной власти;
- в) повышение открытости деятельности органов исполнительной власти, их подконтрольность, увеличение радиуса эффективного контроля;
- г) уменьшение возможностей для административного усмотрения лиц, принимающих решение;
- д) снижение издержек при взаимодействии граждан и организаций с органами исполнительной власти;
- е) обеспечение общественного контроля за исполнением органами исполнительной власти закрепленных за ними функций;
- ж) все вышеперечисленные задачи.

6. Административные регламенты, включенные в план подготовки административных регламентов, ежегодно утверждаемый Правительственной комиссией по проведению административной реформы, обязательно согласовываются:

- а) с Министерством экономического развития Российской Федерации;
- б) с Министерством финансов Российской Федерации.

7. Внесение изменений в административные регламенты осуществляется:

- а) в случае изменения законодательства Российской Федерации, регулирующего исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги)
- б) в случае изменения структуры органов исполнительной власти, к сфере деятельности которых относится исполнение соответствующей государственной функции (предоставление государственной услуги)
- в) если применение утвержденного стандарта государственной услуги требует пересмотра административных процедур административного регламента
- г) по предложениям органов исполнительной власти, основанным на результатах анализа практики применения административных регламентов
- д) все перечисленное верно

8. В раздел, касающийся требований к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), не входит подраздел:

- а) порядок информирования о правилах исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)
- б) сроки исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)
- в) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования
- г) требования к местам исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)

9. Срок приема заключений по результатам независимой экспертизы, а также предложений, поступающих от заинтересованных граждан и организаций, не может составлять

a) менее 5 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет

b) менее 10 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет

c) менее 2 месяцев с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет

10. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в органе исполнительной власти предусматривает:

a) порядок учета и хранения информации об обращениях и жалобах граждан и организаций;

b) информирование о результатах разрешения претензий;

c) порядок досудебного урегулирования претензий, споров, возникающих в связи с оказанием государственных услуг, исполнением государственных функций;

d) все перечисленное верно.

11. Оптимизация административных процедур означает:

a) бесплатное исполнение административной процедуры;

b) устранение избыточных административных действий;

c) описание конечного результата предоставления государственной услуги.

12. Административный регламент федерального органа исполнительной власти состоит из:

a) совокупности административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг;

b) регламента федерального органа исполнительной власти и должностных регламентов гражданских государственных служащих;

c) должностных регламентов гражданских государственных служащих;

d) положения о федеральном органе исполнительной власти, совокупности административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг;

e) регламента федерального органа исполнительной власти, административных регламентов исполнения государственных функций, административных регламентов предоставления государственных услуг и должностных регламентов гражданских государственных служащих;

f) положения о федеральном органе исполнительной власти, совокупности положений о структурных подразделениях и должностных регламентов гражданских государственных служащих.

13. Федеральный орган исполнительной власти в ходе разработки административных регламентов обязан осуществлять следующие действия (можно выбрать несколько вариантов):

a) опубликовать информацию о разработке проекта административного регламента в сети Интернет;

c) проводить публичное обсуждение проекта регламента;

d) направлять проект регламента на независимую экспертизу;

e) все перечисленное верно

14. Административный регламент исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги) содержит следующие обязательные разделы:

a) "Общие положения", "Административные процедуры", "Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)";

b) "Общие положения", "Требования к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)", "Административные процедуры", "Порядок

обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)";

с) "Общие положения", "Требования к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)", "Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)";

д) "Общие положения", "Требования к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)", "Административные процедуры", "Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции (предоставления государственной услуги)", "Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)".

15. Выберите правильное утверждение:

а) должностной регламент содержит в качестве приложения служебный контракт, должностную инструкцию и административный регламент;

б) должностной регламент является составной частью административного регламента государственного органа, существенным условием служебного контракта и утверждается представителем нанимателя;

с) должностной регламент является составной частью административного регламента государственного органа и утверждается непосредственным руководителем структурного подразделения;

д) должностной регламент является составной частью должностной инструкции и утверждается представителем нанимателя;

е) должностной регламент является составной частью служебного контракта и утверждается непосредственным руководителем структурного подразделения.

16. Оптимизация исполнения государственных функций при разработке административных регламентов предусматривает:

а) упорядочение административных процедур и административных действий;

б) устранение избыточных административных процедур;

с) сокращение количества документов, представляемых заявителями для исполнения государственной функции;

д) применение новых форм документов, позволяющих устранить необходимость неоднократного предоставления идентичной информации;

е) снижение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами;

ф) сокращение срока исполнения государственной функции;

г) указание об ответственности должностных лиц за соблюдение ими требований административных регламентов при выполнении административных процедур или административных действий;

17. В раздел, касающийся порядка и формы контроля за исполнением государственной функции (предоставлением государственной услуги), не входит раздел:

а) порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента;

б) порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

с) ответственность государственных служащих за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения государственной функции;

д) положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением государственной функции (предоставлением государственной услуги), в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций;

е) критерии принятия решений.

18. Стандарт государственной услуги:

а) обеспечивает минимизацию расходов времени и иных ресурсов получателя государственных услуг;

b) предусматривает возможность обращения с запросом в орган, оказывающий государственную услугу, в письменном виде или с использованием информационно – коммуникационных технологий;

c) обеспечивает минимизацию количества документов, требуемых от получателя услуг;

d) учитывает мнение и интересы получателей государственной услуги;

e) все перечисленное верно.

19 Независимая экспертиза проектов административных регламентов проводится с целью:

a) оценки оптимальности административных процедур и устранения избыточных административных действий;

b) оценки соответствия административного регламента нормативным правовым актам большей юридической силы;

c) контроля за совершением административных действий.

20. Федеральный орган исполнительной власти в ходе разработки административных регламентов обязан осуществлять следующие действия:

a) опубликовать информацию о разработке проекта административного регламента в сети Интернет;

c) проводить публичное обсуждение проекта регламента;

d) направлять проект регламента на независимую экспертизу;

e) все перечисленное верно

Тест № 3

(в каждом вопросе может быть один правильный ответ)

1.Банк тестов по теме 8 «Правовые и организационные аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Москве»

1. Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве – это:

a) единая централизованная база данных о трудоспособных жителях города Москвы, используемая для надления правом получения субсидий и иных социальных пособий

b) совокупность данных о гражданах Российской Федерации, хранящихся в архивах органов исполнительной власти и организаций города Москвы

в) информационный ресурс в электронном виде, представляющий собой совокупность сведений и информации об их источниках, необходимый органам исполнительной власти города Москвы, организациям для предоставления государственных услуг

г) информация о правах и обязанностях граждан в сфере предоставления государственных услуг, размещенная на портале государственных услуг города Москвы

2. Запись Базового регистра – это:

a) сведения, хранящиеся в Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве, обработка которых допускается исключительно в автоматизированном режиме

b) файлы изображений, представляющие собой отсканированные копии поручений руководителей органов исполнительной власти и организаций, предоставляющих государственные услуги города Москвы, и хранящиеся в Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг

в) совокупность сведений Базового регистра, подписанных электронной цифровой подписью(электронной подписью) уполномоченного должностного лица и являющаяся формой внесения сведений в Базовый регистр и правовым основанием для принятия решения при предоставлении государственной услуги

г) сведения Базового регистра, оформленные в форме бумажного документа

3. Какое из перечисленных действий не осуществляется уполномоченным лицом при внесении сведений в Базовый регистр?

- а) проверка представленных заявителем документов на соответствие требованиям, установленным правовыми актами к оформлению таких документов
- б) проверка достоверности сведений в документе, представленном заявителем при предоставлении государственной услуги, в случаях, установленных правовыми актами
- в) установление наличия сведений в Базовом регистре путем соотнесения соответствующей информации о характеристиках субъектов, объектов, правоотношений со сведениями о заявителе в Базовом регистре
- г) принятие решения о предоставлении заявителю государственной или муниципальной услуги

4. Административный регламент предоставления органом исполнительной власти города Москвы государственной услуги утверждается:

- а) постановлением Правительства Москвы
- б) распоряжением Правительства Москвы
- в) Указом Мэра Москвы
- г) Приказом Комитета государственных услуг города Москвы

5. В соответствии со статьей 5 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка хранящихся в Базовом регистре персональных данных в целях, не связанных с предоставлением государственных услуг:

- а) допускается при наличии письменного поручения руководителя органа исполнительной власти – обладателя сведений Базового регистра
- б) допускается при наличии письменного разрешения оператора АС УР
- в) допускается при наличии письменного поручения Мэра Москвы
- г) не допускается

6. На портале государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы размещается информация:

- а) о государственных и муниципальных услугах города Москвы
- б) о государственных и муниципальных услугах города Москвы, а также об услугах, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг города Москвы
- в) о наиболее востребованных жителями города Москвы услугах вне зависимости от субъекта, предоставляющего услугу
- г) об адресах и времени работы организаций и органов исполнительной власти, которые необходимо посетить в целях сбора документов, необходимых для получения государственной услуги

7. 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

8. Выберите правильное утверждение:

- а) первые центры обслуживания населения по принципу «одного окна» создавались в Москве в соответствии с федеральными стандартами организации работы таких центров
- б) принципы, в соответствии с которыми в Москве создавались первые центры обслуживания населения по принципу «одного окна», в корне противоречили стандартам организации работы многофункциональных центров, утвержденных федеральным законодательством
- в) первые центры обслуживания населения по принципу «одного окна» создавались в Москве в то время, когда на федеральном уровне еще не существовало утвержденных стандартов организации работы таких центров

г) в связи с тем, что центры обслуживания населения по принципу «одного окна» начали создаваться до того, как на федеральном уровне были утверждены стандарты организационной работы подобных центров, было принято решение не принимать во внимание новые нормы и продолжать развивать систему МФЦ по собственной модели

9. Внедрения принципа экстерриториальности при предоставлении государственных услуг предполагает, что:

а) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

б) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ и любую службу «одного окна» соответствующего органа власти на территории города Москвы вне зависимости от места регистрации

в) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ на территории города Москвы вне зависимости от места регистрации, при этом службы «одного окна» продолжат предоставлять услуги по территориальному принципу

г) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

10 Выберите правильное утверждение:

а) идея предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте впервые нашла отражение в Государственной программе города Москвы «Открытое Правительство»

б) создание многофункциональных центров предоставления государственных услуг для обслуживания юридических лиц является одним из основных направлений дальнейшего

развития сети МФЦ на территории города Москвы в рамках реализации Государственной программы города Москвы «Открытое Правительство»

в) идея предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте впервые нашла отражение в Городской целевой программе по созданию окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна»

г) система предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте была апробирована еще на этапе проведения эксперимента по созданию центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна», но такая система была признана неэффективной, в связи с чем было принято решение отказаться от создания многофункциональных центров для обслуживания юридических лиц

11 На сегодняшний день услуги каких федеральных ведомств в МФЦ предоставляют универсальные специалисты?

а) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы, Пенсионного фонда

б) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы.

в) услуги всех выше перечисленных ведомств

г) ни одного из перечисленных ведомств

12 В чем заключается идея перехода на экс ведомственный принцип предоставления услуг?

а) заявитель сможет обращаться за получением необходимых госуслуг к любому свободному универсальному специалисту МФЦ

б) заявитель сможет обращаться в любой МФЦ и любую службу «одного окна» на территории города Москвы для получения необходимых госуслуг

в) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

г) в едином присутственном месте будут предоставляться наиболее востребованные гражданами государственные услуги

13 Каким правовым актом утверждены Единые требования к предоставлению государственных услуг в городе Москве:

- а) Постановлением Правительства Москвы от 15.08.2011 № 359-ПП «Об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг»
- б) Распоряжением Правительства Москвы от 12.05.2011 № 376-РП «О Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве»
- в) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- г) Постановлением Правительства Москвы от 15.11.2011 № 546-ПП «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве»

14 Государственные и муниципальные услуги подлежат включению в:

- а) Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве
- б) Реестр государственных и муниципальных услуг
- в) Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
- г) все выше перечисленные варианты ответов верны

15 Каким правовым актом утвержден Типовой регламент предоставления государственных услуг в городе Москве:

- а) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- б) Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»
- в) Постановлением Правительства Москвы от 15.11.2011 № 546-ПП «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве»
- г) Распоряжением Правительства Москвы от 12.05.2011 № 376-РП «О Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве»

16 Универсальный специалист:

- а) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов
- б) принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг
- в) принимает решение об отказе в предоставлении государственной услуги
- г) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов и принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг

17 Требования к стандарту предоставления государственной услуги определяют:

- а) Федеральный закон от 05.04.2013 N 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд"
- б) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ
- в) Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 1 июля 2011 № 169-ФЗ
- г) Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ

2. Спецификация теста

Цель разработки:

Мониторинг освоения тем «Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи», «Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг», «Правовые и организационные аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Москве»

Задача:

Определение уровня знаний студентов по темам «Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи», «Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг», «Правовые и организационные аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Москве».

Содержание и план теста:

Тест содержит учебный материал по теме 1 «Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи», теме 4 «Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг», теме 8 «Правовые и организационные аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Москве»

Характеристика содержания заданий:

Тестовые задания позволяют определить уровень знаний по основным понятиям организации предоставления государственных услуг.

Среднее время выполнения заданий:

Время выполнения одного задания – 3 минуты.

Форма заданий:

Тестовые задания представлены в закрытой форме с одним правильным ответом из числа предложенных вариантов ответов.

3.Инструкция по выполнению

Необходимо выбрать единственный верный ответ. За каждый верный ответ Вы получаете 1 балл, за неверный – 0 баллов. На выполнение теста отводится 60 минут. Максимальное количество баллов – 20. Выбранный ответ следует отметить на листе ответов путем полного закрашивания соответствующего кружка.

ПК-8 - способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования

Контролируемый результат обучения	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Коллоквиум			
		Критерии оценивания			
		2	3	4	5
<p>знать: - содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>уметь: - организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг; - использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>владеть: методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления - полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности.</p>	<p>Тема 1. Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи</p> <p>Тема 2. Сущность и классификация государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 4. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 6. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 7. Особенности предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров (МФЦ)</p> <p>Тема 9. Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: - содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг; Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: - структура и содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Свободно оперирует приобретенным и знаниями.</p>

ПК-24 владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

Контролируемый результат обучения	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Коллоквиум			
		Критерии оценивания			
		2	3	4	5
<p>знать: – технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; – правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов, определяющих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>уметь: – применять методы сбора и анализа информации для оценки показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг; –использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по регламентации и стандартизации предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>владеть: – технологиями и способами организации предоставления</p>	<p>Тема 1. Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи</p> <p>Тема 2. Сущность и классификация государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 4. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 6. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 7. Особенности предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров (МФЦ)</p> <p>Тема 9. Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг; правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг;</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг; правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг; правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг; правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг. Свободно оперирует приобретенным и знаниями.</p>

государственных и муниципальных услуг; – навыками сбора и анализа информации для оценки организации предоставления государственных и муниципальных услуг.					
--	--	--	--	--	--

Вопросы для коллоквиумов

по дисциплине «Управление качеством государственных и муниципальных услуг»

Тема 1. Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи

1. Сформулируйте основные критерии различия в подходах между классической моделью государственного управления и «новым публичным менеджментом»
2. Что такое «функция» органа власти?
3. Что принято понимать под «административной реформой»?
4. Какие были определены цель и задачи административной реформы в России?
5. Охарактеризуйте основные этапы административной реформы в современной России.

Тема 2. Сущность и классификация государственных и муниципальных услуг

1. Раскройте понятие и отличительные признаки государственной и муниципальной услуги.
2. Охарактеризуйте основные виды государственных и муниципальных услуг.
3. Раскройте принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Федеральные бюджетные социальные государственные услуги: понятие, признаки.
5. Общие положения о государственных заданиях на оказание федеральных бюджетных социальных государственных услуг.
6. Стандарты качества оказания в федеральных бюджетных социальных государственных услуг.

Тема 4. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг

1. Что такое «административный регламент»?
2. Как описать административную процедуру?
3. Каковы основные требования к структуре административного регламента?
4. Каковы общие требования к разработке проекта административного регламента?
5. Что является предметом независимой экспертизы проекта административного регламента?
6. Кто может осуществлять независимую экспертизу проекта административного регламента?
7. Каковы основные требования к стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг?

Тема 6. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг

1. Сформулируйте понятие, определите структуру и охарактеризуйте участников процедур предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Охарактеризуйте требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.
3. Раскройте требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг.

4. Дайте определение и раскройте содержание межведомственного запроса о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
5. Охарактеризуйте требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг.

Тема 7. Особенности предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров (МФЦ)

1. Назовите основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность МФЦ.
2. Назовите функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
3. Перечислите факторы, определяющие удовлетворенность заявителей качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна».
4. Назовите обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
5. Раскройте содержание требований к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.
6. Расскажите порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме, а также использования порталов государственных услуг.
7. Раскройте порядок использования электронной подписи при оказании государственных услуг.
8. Дайте характеристику государственной информационной системе о государственных платежах.

Тема 9. Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Требования к показателям оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Цель, объект и субъекты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг
5. Перечень социально-значимых услуг: состав, целевое предназначение, порядок разработки.
6. Цель, задачи и принципы проведения мониторинга качества предоставления
7. государственных услуг гражданам и бизнесу.
8. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек.

Методические рекомендации по подготовке и проведению коллоквиума

Коллоквиумы проводятся по конкретным вопросам дисциплины. От семинара коллоквиум отличается, в первую очередь тем, что во время этого занятия могут быть опрошены все студенты или значительная часть студентов группы.

В ходе коллоквиума выясняется степень усвоения студентами понятий и терминов по важнейшим темам, умение студентов применять полученные знания для решения конкретных практических задач. Как правило, коллоквиумы проводятся по темам, по которым не запланированы семинарские занятия.

Для подготовки к коллоквиуму студенты заранее получают у преподавателя задание. В процессе подготовки изучают рекомендованные преподавателем источники литературы, а также самостоятельно осуществляют поиск соответствующей конкретной теме информации, а также

могут собрать практический материал. Коллоквиум может проходить также в форме ответов студентов на вопросы билета, обсуждения сообщений студентов, форму выбирает преподаватель.

ПК-8 - способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования

Контролируемый результат обучения	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Устный опрос			
		Критерии оценивания			
		2	3	4	5
<p>знать: - содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>уметь: – организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>владеть: методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления – полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности.</p>	<p>Тема 3. Нормативно-правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</p> <p>Тема 4. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют.</p>	<p>Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами.</p>	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые термины используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер.</p>	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы.</p>

ПК-24 владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

Контролируемый результат обучения	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Устный опрос			
		Критерии оценивания			
		2	3	4	5
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; – правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов, определяющих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять методы сбора и анализа информации для оценки показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг; –использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по регламентации и стандартизации предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологиями и 	<p>Тема 3. Нормативно-правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</p> <p>Тема 4. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют.</p>	<p>Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами.</p>	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые термины используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер.</p>	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы.</p>

<p>способами организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – навыками сбора и анализа информации для оценки организации предоставления государственных и муниципальных услуг.</p>					
---	--	--	--	--	--

Вопросы для собеседования

по дисциплине «Управление качеством государственных и муниципальных услуг»

Тема 3. Нормативно-правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ

1. Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве.
2. Место и роль международных и судебных актов в механизме законодательной регламентации предоставления государственных услуг.
3. Соотнесите между собой деятельность федеральных органов исполнительной власти по осуществлению государственного контроля и надзора, а также деятельность по оказанию (предоставлению) государственных услуг.
4. Соотношение понятий полномочие органа государственной власти (органа местного самоуправления), государственная (муниципальная) функция – государственная (муниципальная) услуга.
5. Права и обязанности участников предоставления государственных (муниципальных) услуг и заявителей.
6. Досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) субъекта, предоставляющего государственные (муниципальные) услуги.
7. Субъекты организации оказания услуг, их правовое положение, полномочия в сфере организации оказания услуг.
8. Субъекты непосредственного оказания услуг, их правовое положение, права и обязанности в ходе оказания услуг, ответственность.

Тема 4. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг

1. Регламент в законодательстве Российской Федерации.
2. Регламент как документальный юридический акт. Административный регламент государственного органа.
3. Система административных регламентов органов исполнительной власти: регламент собственно органа исполнительной власти (регламент внутренней организации органа); регламенты исполнения функций государственного контроля (надзора), муниципального контроля; регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг; должностные регламенты государственных гражданских служащих органа исполнительной власти.
4. Виды административных регламентов органов исполнительной власти.
5. Значение и виды типовых регламентов.
6. Общие требования к разработке проектов административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг.

7. Общие требования к структуре административных регламентов государственных и муниципальных услуг.
8. Правовая характеристика отдельных административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг федерального, регионального и муниципального уровня.

ПК-8 - способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования

Контролируемый результат обучения	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Дискуссия			
		Критерии оценивания			
		2	3	4	5
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления – полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности. 	<p>Тема 1. Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи</p> <p>Тема 3. Нормативно-правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</p> <p>Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме</p>	<p>не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации</p>	<p>неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, учащийся не может применить теорию в новой ситуации.</p>	<p>ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании и навыков публичной речи, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.</p>	<p>студент усвоил учебный материал в полном объеме; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.</p>

ПК-24 владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

Контролируемый результат обучения	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Дискуссия			
		Критерии оценивания			
		2	3	4	5
<p>знать: – технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; – правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов, определяющих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>уметь: – применять методы сбора и анализа информации для оценки показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг; –использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по регламентации и стандартизации предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>владеть: – технологиями и способами организации предоставления государственных и</p>	<p>Тема 1. Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи</p> <p>Тема 3. Нормативно-правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</p> <p>Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме</p>	<p>не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации</p>	<p>неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, учащийся не может применить теорию в новой ситуации.</p>	<p>в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании и навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.</p>	<p>студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.</p>

муниципальных услуг; – навыками сбора и анализа информации для оценки организации предоставления государственных и муниципальных услуг.					
--	--	--	--	--	--

Перечень тем для проведения дискуссии

по дисциплине «Управление качеством государственных и муниципальных услуг»

1. Реформы государственного управления за рубежом во второй половине XX века.
2. Концепция нового государственного управления и проблемы ее реализации в России.
3. Проблемы становления сервисного государства в России.
4. Анализ итогов реализации и перспективы развития административной реформы в российской федерации.
5. Проблемные аспекты разграничения государственных услуг с государственными функциями.
6. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие, участники, формы, принципы и требования к реализации.
7. Институционализация сферы государственных услуг: проблемы исследования.
8. Модернизация государственного управления: зарубежный опыт.
9. Организация и оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде
10. Современные технологии в предоставлении государственных услуг
11. Правовое регулирование услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.
12. Государственные услуги: оценка качества населением
13. Качество государственных и муниципальных услуг: усилия и результаты административной реформы

Методические рекомендации по подготовке и проведению дискуссии

Подготовка и проведение дискуссии является значимым этапом освоения учебного материала, а также выступает одной из форм контроля выполнения студентом самостоятельной работы по конкретным разделам учебных дисциплин.

Форма дискуссии представляет собой обмен мнениями во всех его формах. Соответствующий метод обучения заключается в проведении обсуждений по конкретной проблеме в относительно небольших группах обучающихся (от 3 до 6 чел.). Учебная дискуссия отличается тем, что ее проблематика нова лишь для группы лиц, участвующих в дискуссии; ее ориентировочный результат известен организатору. Цель учебной дискуссии – овладение участниками методами ведения обсуждения, поиска и формулирования аргументов, их анализа. Грамотно организованная учебная дискуссия является фактором развития коммуникативных и аналитических способностей, позволяет выявить уровень представлений по определенной теме, проблеме.

Последовательность этапов группового обсуждения проблемы:

- поиск и определение проблемы (затруднения), решаемые групповыми методами (путем выработки общего подхода, достижения согласия);
- формулировка проблемы в ходе группового анализа, обсуждения;

- анализ проблемы;
- попытки найти решение проблемы (они могут представлять собой процесс, включающий обсуждение, сбор данных, привлечение дополнительных источников информации и т.д.; группа делает предварительные выводы, проводит сбор мнений и т.д., продвигаясь к согласию);

Дискуссия также может предполагать «эволюционное» усложнение организационных условий:

- дискуссия с преподавателем в роли ведущего;
- дискуссия с учащимися в роли ведущего;
- дискуссия без ведущего (самоорганизующаяся).

На первом этапе осуществляется выбор темы. Тема может быть предложена, но не навязана преподавателем, подсказана конкретной ситуацией/событием или определена на основе предварительной беседы. Для обеспечения результативности дискуссии предполагается глубокое изучение вопроса, который будет обсуждаться.

Второй этап - это собственно проведение дискуссии. Преподавателю необходимо:

- перед началом дискуссии назвать тему, обосновать ее выбор, ясно сформулировать цель;
- заинтересовать участников дискуссии, настроить их на полемический лад, создать обстановку, при которой каждый студент не только не стеснялся бы высказывать свое мнение, но и стремился его отстаивать;

- не препятствовать желающим выступать, но и не принуждать к выступлению, стараться, чтобы сформировалась атмосфера искренности и откровенности;

- стимулировать активность участников, в чем помогают следующие приемы: парадокс, неожиданное суждение, своеобразное мнение, резко расходящееся с общепринятым, даже противоречащее на первый взгляд здравому смыслу; неожиданный вопрос; реплика – краткое возражение, замечание с места, которая тоже настраивает на дискуссию, свидетельствует об активности слушателя, его желании уяснить вопрос, проверить свою точку зрения.

- сопоставить различные точки зрения, обобщить их с тем, чтобы позиции участников дискуссии были представлены как можно отчетливее, направлять дискуссию в русло намеченной цели;

- не исправлять заблуждающихся, предоставлять такую возможность слушателям;

- когда это целесообразно, вопрос, адресованный ведущему, переадресовать слушателям;

- выбрать подходящий момент для окончания дискуссии, не нарушая логику развития спора.

Любой спор, даже идущий по всем правилам логики, может погубить одно обстоятельство: если участники дискуссии забывают об этике спора. Для обучающихся крайне важно помнить о правилах спора, к которым относятся:

- прежде чем выступать, следует определить, какова необходимость вступать в спор; необходимо тщательно продумать то, о чем будете говорить;

- краткое и ясное изложение своей точки зрения: речь должна быть весома и убедительна;

- лучшим доказательством или способом опровержения являются точные и бесспорные факты; если доказана ошибочность мнения, следует признать правоту своего «противника»;

- необходимо помнить о культуре общения, уметь выслушать другого, уловить его позицию, не повышать голос, не прерывать выступающего, не делать замечаний, касающихся личных качеств участников обсуждения, избегать поспешных выводов; не следует вступать в пререкания с ведущим по ходу проведения дискуссии.

На третьем заключительном этапе подводятся итоги дискуссии. На данном этапе студентам предлагается оценить результативность дискуссии по следующим критериям: системность, точность и логичность изложенных аргументов; последовательность, ясность и полнота сделанных выводов; умение слушать оппонентов, принимать и оценивать их позицию; владение культурой речи, степень включенности в дискуссию каждого участника и проявления интереса к обсуждаемым вопросам.

ПК-8 - способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования

Контролируемый результат обучения	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Реферат			
		Критерии оценивания			
		2	3	4	5
<p>знать: - содержание и признаки государственных и муниципальных услуг; - современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>уметь: – организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>владеть: методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления – полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности.</p>	<p>Тема 1. Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи</p> <p>Тема 2. Сущность и классификация государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 3. Нормативно-правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</p> <p>Тема 4. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме</p> <p>Тема 6. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 7. Особенности предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров (МФЦ)</p> <p>Тема 8. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Москве</p> <p>Тема 9. Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг</p>	<p>выставляется студенту, если содержание доклада не соответствует выбранной теме; в докладе не представлены основные (ключевые) сведения, данные, информация по выбранной теме; доклад длительнос тью 3-5 минут зачитываетс я студентом</p>	<p>выставляется студенту, если содержание реферата соответствует выбранной теме; студентом представлена редкая, оригинальная информация по теме, студентом зачитываются тезисы доклада с последующим комментарием прочитанного</p>	<p>выставляется студенту, если реферат содержит анализ нескольких точек зрения или обзор нескольких авторских подходов с самостоятельными выводами студента</p>	<p>выставляется студенту, если к реферату подготовлено мультимедийное сопровождение, имеется поясняющий графический или иллюстративный материал, подготовленный самостоятельно студентом, в выводах доклада представлена личная позиция докладчика по теме</p>

ПК-24 владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг

физическим и юридическим лицам

Контролируемый результат обучения	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Реферат			
		Критерии оценивания			
		2	3	4	5
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологии и способы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; – правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг; – структуру административных регламентов, определяющих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять методы сбора и анализа информации для оценки показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг; –использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по регламентации и стандартизации предоставления государственных и муниципальных услуг; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологиями и способами организации 	<p>Тема 1. Административная реформа в Российской Федерации: концепция и основные задачи</p> <p>Тема 2. Сущность и классификация государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 3. Нормативно-правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</p> <p>Тема 4. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме</p> <p>Тема 6. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 7. Особенности предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров (МФЦ)</p> <p>Тема 8. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных и муниципальных</p>	<p>выставляется студенту, если содержание доклада не соответствует выбранной теме; в докладе не представлены основные (ключевые) сведения, данные, информация по выбранной теме; доклад длительностью 3-5 минут зачитывается студентом</p>	<p>выставляется студенту, если содержание реферата соответствует выбранной теме; студентом представлена редкая, оригинальная информация по теме, студентом зачитываются тезисы доклада с последующим комментарием прочитанного</p>	<p>выставляется студенту, если реферат содержит анализ нескольких точек зрения или обзор нескольких авторских подходов с выводами студента</p>	<p>выставляется студенту, если к реферату подготовлено мультимедийное сопровождение, имеется поясняющий графический или иллюстративный материал, подготовленный самостоятельно студентом, в выводах доклада представлена личная позиция докладчика по теме</p>

предоставления государственных и муниципальных услуг; – навыками сбора и анализа информации для оценки организации предоставления государственных и муниципальных услуг	услуг в городе Москве Тема 9 Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг				
--	--	--	--	--	--

Темы рефератов

по дисциплине «Управление качеством государственных и муниципальных услуг»

1. Государственные и муниципальные услуги: характер и качество предоставления
2. Организация межведомственного взаимодействия в рамках реализации федерального закона № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
3. Организация и оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде
4. Проблемы в сфере предоставления государственных социальных услуг.
5. Региональная модель предоставления государственных услуг в формате многофункциональных центров
6. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития (на примере города Москвы).
7. Создание конкурентной среды в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг
8. Использование маркетингового подхода к организации предоставления государственных и муниципальных услуг
9. Административная реформа в российской федерации: цель, задачи, итоги
10. Современные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг
11. Зарубежный опыт предоставления государственных услуг
12. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере конкретного субъекта Российской Федерации, муниципального образования)
13. Организационное, институциональное и информационное обеспечение функционирования многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг
14. Основные параметры и характеристики муниципальной услуги (на примере конкретного муниципального образования).
15. Основные принципы предоставления муниципальных услуг (на примере конкретного муниципального образования).
16. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг (на примере конкретного субъекта Российской Федерации, муниципального образования).
17. Основные этапы организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (на примере конкретного субъекта Российской Федерации, муниципального образования).
18. Процессы формирования реестров государственных и муниципальных услуг (на примере конкретного субъекта Российской Федерации, муниципального образования).
19. Базовые требования к разработке проектов административных регламентов (на примере конкретного муниципального образования).
20. Базовые требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги (на примере конкретного субъекта Российской Федерации, муниципального образования).

21. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах (на примере конкретного субъекта Российской Федерации, муниципального образования).
22. Информационно-телекоммуникационные технологии при предоставлении государственных и муниципальных услуг (на примере конкретного субъекта Российской Федерации, муниципального образования).
23. Порядок выдачи универсальных электронных карт по заявлениям граждан (на примере конкретного субъекта Российской Федерации, муниципального образования).
24. Деятельность уполномоченной организации субъекта Российской Федерации и федеральной уполномоченной организации по организации предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием универсальной электронной карты (на примере конкретного субъекта Российской Федерации, муниципального образования).
25. Основные отличия государственной или муниципальной услуги (на примере конкретного субъекта Российской Федерации, муниципального образования).
26. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (на примере конкретного субъекта Российской Федерации, муниципального образования).
27. Портал государственных и муниципальных услуг (на примере конкретного субъекта Российской Федерации, муниципального образования).
28. Структура административных регламентов (на примере конкретного субъекта Российской Федерации, муниципального образования).
29. Требования к разработке проектов административных регламентов (на примере конкретного субъекта Российской Федерации, муниципального образования).
30. Порядок ведения реестров муниципальных услуг в электронной форме (на примере конкретного субъекта Российской Федерации, муниципального образования).

Методические рекомендации по подготовке, требования к оформлению

Реферат – это сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами.

Написание реферата практикуется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Подготовка рефератов способствует формированию правовой культуры у будущего специалиста, закреплению у него юридических знаний, развитию умения самостоятельно анализировать многообразные общественно-политические явления современности, вести полемику.

Процесс написания реферата включает:

- 1) выбор темы;
- 2) подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение;
- 3) составление плана;
- 4) написание текста работы и ее оформление.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов.

Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции юридической практики, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве. Студент при желании может сам предложить ту или иную тему, предварительно согласовав ее с научным руководителем.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). После этого необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Особенно внимательно необходимо следить за новой литературой по избранной проблематике, в том числе за журнальными статьями. В процессе изучения литературы рекомендуется делать выписки, постепенно группируя и накапливая теоретический и практический материал.

План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название работы. Реферат, как правило, состоит из *введения*, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, *основного материала*, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и *заключения*, где формируются выводы, оценки, предложения.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо употреблять общепринятые в науке и в нормативно-правовых документах термины, избегать двусмысленных понятий и категорий, сложных грамматических оборотов. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в реферат схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем работы.

Общие требования к оформлению текста реферата:

1. Размер полей: левое – 30 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм, верхнее – 20 мм.
2. Абзацный отступ: пять знаков (1,25 см).
3. Выравнивание текста: по ширине.
4. Межстрочный интервал: полуторный (меньший интервал допускается в таблицах, рисунках, заголовках).
4. Шрифт: TimesNewRoman, цвет – черный, размер(кегель) 14(в таблицах, рисунках допускается кегель 12).
5. Номер страницы указывается на середине верхнего поля страницы.

На титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, дату написания работы и личную подпись.

Особое внимание следует уделить оформлению научно-справочного аппарата и прежде всего подстрочных сносок (внизу страницы, под чертой). Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, с которой взята цитата или соответствующее положение. Для статей из журналов, сборников указывают фамилию и инициалы автора, название статьи, затем название журнала или сборника статей с указанием года издания и номера (или выпуска). При ссылке на газетную статью кроме названия и года издания указывают дату. Оформляя нормативные источники, необходимо указывать полное и точное название нормативного акта, дату его принятия и редакции, а также изменений и дополнений. При этом обязательными являются название, год, номер и статья официального издания, где был опубликован нормативный акт.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) основная литература

1. Государственная политика и управление. Уровни и технологии : учебник для вузов / А. П. Альгин [и др.] ; под редакцией Л. В. Сморгунова. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 484 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06763-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516039>

2. Южаков, В.Н. Удовлетворенность граждан качеством административных государственных и муниципальных услуг: результаты мониторинга 2014 года: в 2 ч. Ч. 2: Приложения. [Электронный ресурс] / В.Н. Южаков, Е.И. Добролюбова, А.Н. Покида, Н.В. Зыбуновская. — Электрон.дан. — М. : Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2015. — 328 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/75554>

3. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан. Часть II. [Электронный ресурс] — Электрон.дан. — М. : Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2012. — 492 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/74987>

б) дополнительная литература:

1. Мухаев, Р. Т. Система государственного и муниципального управления в 2 т. Том 2 : учебник для вузов / Р. Т. Мухаев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 594 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01986-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512788>.

в) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Офисные приложения, Microsoft Office 2013 (или ниже) - Microsoft Open License - Лицензия № 61984042 Договор № 08-05/13 от 03.06.2013, Акт приема-передачи № 385

Операционная система, Windows 7 (или ниже) - Microsoft Open License – Лицензия № 61984214, 61984216, 61984217, 61984219, 61984213, 61984218, 61984215; Договор № 08-05/13 от 03.06.2013 Акт приема-передачи №961

-<http://www.gov.ru> Сервер органов государственной власти Российской Федерации.

-<http://www.mos.ru> Официальный сервер Правительства Москвы.

-<http://www.garant.ru> ГАРАНТ Законодательство с комментариями.

-<http://www.gks.ru> Федеральная служба государственной статистики.

-<http://www.rg.ru> Российская газета.

-<http://www.rbc.ru> РБК (РосБизнесКонсалтинг).

-<http://www.businesspress.ru> Деловая пресса.

-<http://uisrussia.msu.ru> Университетская информационная система России.

-<http://www.mevriz.ru> Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

-<http://minpromtorg.gov.ru/> Министерство промышленности и торговли РФ.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально – техническая база университета обеспечивает проведение всех видов занятий, предусмотренных учебным планом и соответствует действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Для проведения учебных занятий используются:

- лекционные аудитории и аудитории для проведения практических занятий, в том числе, оснащенные мультимедийным оборудованием для проведения аудиторных занятий (проектор, ноутбук, микрофон и т.д.);
- для работы со специализированным программным обеспечением во время интерактивных практических занятий имеются компьютерные классы университета.

9. Методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа необходима для углубленного освоения изучаемого материала, источников литературы, развития навыков и способности работать с нормативно-законодательной базой, аналитическими материалами, статистической информацией. Самостоятельная работа должна способствовать пониманию реальных экономических и управленческих процессов в сфере поддержки предпринимательства.

Самостоятельная работа студента по дисциплине «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» включает:

- подготовку к практическим занятиям по заданию преподавателя;
- написание реферата, по выданной преподавателем теме, в соответствии с требованиями, приведенными в ФОС дисциплины;
- подготовку к экзамену.

10. Методические рекомендации для преподавателя

Учебным планом по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» предусмотрено изучение дисциплины «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Форма аттестации – экзамен.

Все виды учебно-методических материалов хранятся на кафедре в течение всего периода обучения обучающихся, по действующим учебным планам и программам.

Лекции составляют основу теоретической подготовки обучающихся и должны давать систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления.

Каждая лекция – устное изложение преподавателем основных теоретических положений изучаемого предмета или отдельной темы. Основным методом чтения лекции выступает устное изложение учебного материала, сопровождающееся

демонстрацией видео- и кинофильмов, схем, плакатов, показом моделей, приборов и макетов, использованием электронно-вычислительной и мультимедийной техники.

Структура лекции:

- вступление (вводная часть);
- основная часть (раскрытие основных вопросов);
- заключительная часть.

Вступление – часть лекции, цель которой – заинтересовать и настроить аудиторию на восприятие учебного материала. В его состав входят:

- формулировка темы и цели лекции, характеристика ее профессиональной значимости, новизны и степени изученности;
- краткое изложение плана лекции, включающего наименование основных вопросов, подлежащих рассмотрению на лекции;
- характеристика рекомендуемой литературы, необходимой для организации самостоятельной работы обучающихся;
- ретроспекция-напоминание о вопросах, рассмотренных на прошлой лекции, связь их с новым материалом.

Основная часть – изложение содержания лекции в строгом соответствии с предложенным планом. Включает раскрывающий тему лекции концептуальный и фактический материалы. Содержание материала определяется видом лекции.

Заключение – подведение общего итога лекции: обобщение материала, формулировка выводов по теме лекции; ответы на вопросы обучающихся.

Практические занятия имеют целью:

- углубление, расширение и конкретизацию теоретических знаний, полученных на лекциях, до уровня, на котором возможно их практическое использование;
- экспериментальное подтверждение положений и выводов, изложенных в теоретическом курсе, и усиление доказательности обучения;
- решение задач, связанных с новыми конструкционными материалами;
- отработку навыков и умений в пользовании графиками, схемами, номограммами;
- отработку умения использования ПК и информационных ресурсов;
- проверку теоретических знаний;

Основу занятий составляет практическая работа каждого обучаемого по приобретению умений и навыков использования закономерностей и методов, составляющих содержание дисциплины в профессиональной деятельности или в подготовке к изучению дисциплин, формирующих компетенцию выпускника.

Консультации являются формой руководства работой обучающихся и оказания им помощи в самостоятельном изучении учебного материала. Они проводятся регулярно в процессе всего периода обучения (по мере возникновения потребности) по предварительной договоренности обучающихся с преподавателем в часы самостоятельной работы и носят, в основном, индивидуальный характер. При необходимости разъяснения общих вопросов нескольким или всем обучающимся учебной группы проводятся групповые консультации.

Рабочей программой дисциплины предусмотрены оценочные средства для текущей и рубежной (промежуточной) аттестации. Фонд оценочных средств (ФОС) – совокупность процедур оценивания результатов обучения по комплектам

методических материалов для установления соответствия учебных достижений обучающихся запланированным результатам обучения в соответствии требованиями образовательных и рабочих программ, разделов дисциплины.

ФОС составлен по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и предназначен для текущей и рубежной аттестации обучающихся и состоит из соответствующих оценочных средств.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки бакалавров **38.03.04 Государственное и муниципальное управление.**

