

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Дмитриев Николай Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.03.2024 09:07:35
Уникальный программный ключ:
f7c6227919e4cdbfb4d7b682991f8553b37cafb

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ А.А.ЕЖЕВСКОГО**

Институт экономики, управления и прикладной информатики
Кафедра экономической безопасности и предпринимательства

Аникиенко Н.Н.

Организация консультирования и предоставления государственных услуг

Учебная программа для самостоятельной работы студентов
направления подготовки 38.04.04 – «Государственное и муниципальное
управление» очного и заочного обучения

Молодежный 2024

УДК 005.95/96

Рассмотрено и рекомендовано к изданию на заседании кафедры экономической безопасности и предпринимательства (протокол №6 от 22.01.2024 г.) и методической комиссией Института экономики, управления и прикладной информатики Иркутского ГАУ (протокол №1 от 28.01.2024 г.).

Рецензенты: к.э.н., доцент Кузнецова О.Н.

Аникиенко Н.Н. Учебная программа по дисциплине «Организация консультирования и предоставления государственных услуг» для самостоятельной работы студентов направления подготовки 38.04.04 – Государственное и муниципальное управление очного и заочного форм обучения. – Молодежный: Изд-во Иркутского ГАУ, 2024. – 38 с.

Учебная программа по дисциплине «Организация консультирования и предоставления государственных услуг» предназначена для самостоятельной работы студентов направления подготовки 38.04.04 – Государственное и муниципальное управление и включают цель и задачи дисциплины, объем, виды учебной деятельности, содержание учебной дисциплины, учебно-методическое обеспечение, а также задания для студентов очной и заочной форм обучения.

© Аникиенко Н.Н., 2024

© Иркутский ГАУ, 2024

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является подготовка магистрантов к будущей профессиональной деятельности на основе формирования систематизированного представления о правовых и организационно-управленческих аспектах деятельности в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг и повышения их качества.

Задачи:

- сформировать у обучающихся представления о месте и роли государственных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;

- изучить современные приемы и технологии (в том числе - информационно-коммуникационных) организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

- сформировать навыки решения задач по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Организация консультирования и предоставления государственных услуг; 38.04.04 – Государственное и муниципальное управление; Государственное и муниципальное управление; (ФГОС3++)» находится в части, формируемой участниками образовательных отношений Б1.В учебного плана по направлению подготовки 38.04.04 – Государственное и муниципальное управление. Дисциплина изучается в 2 семестре.

3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛОВИЯМ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ)

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Код компетенции	Результаты освоения ОП	Индикаторы компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
-----------------	------------------------	------------------------	---

ПК-6	<p>Способен использовать информационные технологии для решения различных административных задач, осуществлять верификацию и структуризацию информации для оценки реальных управленческих ситуаций, оказывать информационно-аналитическую и консультационную поддержку деятельности руководителя органа власти</p>	<p>ИДК- 1 ПК -6 Осуществляет сбор, хранение информации для осуществления функций государственного и муниципального управления ИДК- 2 ПК -6 Использует технологии работы с открытыми государственными данными, техническими и программными методами обработки информации в современных компьютерных системах ИДК -3 ПК -6 Осуществляет подготовку информационных материалов (доклады, отчеты, выступления руководителя), в рамках информационно-аналитической и консультационной поддержки руководителя, организует протокольные мероприятия</p>	<p>Знать: методы сбора, хранения информации для осуществления функций государственного и муниципального управления Уметь: осуществлять сбор, хранение информации для осуществления функций государственного и муниципального управления Владеть: навыками сбора, хранения информации для осуществления функций государственного и муниципального управления Знать: методы работы с открытыми государственными данными, техническими и программными методами обработки информации в современных компьютерных системах Уметь: использовать технологии работы с открытыми государственными данными, техническими и программными методами обработки информации в современных компьютерных системах Владеть: навыками работы с открытыми государственными данными, техническими и программными методами обработки информации в современных компьютерных системах Знать: методы подготовки информационных материалов (доклады, отчеты, выступления руководителя), в рамках информационно-аналитической и консультационной поддержки руководителя, организует протокольные мероприятия Уметь: осуществлять подготовку информационных материалов (доклады, отчеты, выступления руководителя), в рамках информационно-аналитической и консультационной поддержки</p>
------	---	--	--

			<p>руководителя, организует протокольные мероприятия</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками подготовки информационных материалов (доклады, отчеты, выступления руководителя), в рамках информационно-аналитической и консультационной поддержки руководителя, организует протокольные мероприятия</p>
ПК-8	<p>Способен к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению, способен использовать технологии формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовые технологии формирования общественного мнения</p>	<p>ИДК -1 ПК -8 Применяет на практике этические нормы во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ</p> <p>ИДК- 2 ПК -8 Использует современные технологии имиджологии и управления социальным капиталом для повышения эффективности профессиональной деятельности</p> <p>ИДК -3 ПК- 8 Организует информационные и пропагандистские кампании и мероприятия с учетом состояния и тенденции развития общественного мнения</p>	<p>Знать:</p> <p>этические нормы во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ</p> <p>Уметь:</p> <p>использовать на практике этические нормы во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками применения на практике этических норм во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ</p> <p>Знать:</p> <p>современные методы технологии имиджологии и управления социальным капиталом для повышения эффективности профессиональной деятельности;</p> <p>Уметь:</p> <p>использовать современные технологии имиджологии и управления социальным капиталом для повышения эффективности профессиональной деятельности;</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками имиджологии и управления социальным капиталом для повышения эффективности профессиональной деятельности;</p> <p>Знать:</p> <p>информационные и пропагандистские кампании и мероприятия с учетом состояния и тенденции развития общественного мнения</p> <p>Уметь:</p> <p>разрабатывать информационные и пропагандистские кампании и</p>

			мероприятия с учетом состояния и тенденции развития общественного мнения; Владеть: навыками организации информационных и пропагандистских кампаний и мероприятий с учетом состояния и тенденции развития общественного мнения
--	--	--	---

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение по дисциплине лиц, относящихся к категории инвалидов, и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

В случае возникновения необходимости обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья в Университете предусматривается создание специальных условий, включающих в себя использование специальных образовательных программ, методов воспитания, дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания Университета и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

При получении высшего образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

С учетом особых потребностей обучающимся с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 з.е. – 180 часов

5.1. Объем дисциплины и виды учебной работы:

5.1.1. Очная форма обучения: Очная форма обучения: Семестр - 2 семестр, вид отчетности – Экзамен.

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц	Объем часов / зачетных единиц
	всего	2 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	180/5	180/5
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	32	32
в том числе:		
Лекции (Л)	16	16
Семинарские занятия (СЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)		
Самостоятельная работа:	112	112
Курсовой проект (КП) ¹	-	-
Курсовая работа (КР) ²	-	-
Расчетно-графическая работа (РГР)	-	-
Реферат (Р)	-	-
Эссе (Э)	-	-
Контрольная работа		
Самостоятельное изучение разделов		
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)		
Подготовка и сдача экзамена ²	36	36
Подготовка и сдача зачета	-	-

5.1.2. Заочная форма обучения: Курс – 1, вид отчетности 1 курс - экзамен,

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц	Объем часов / зачетных единиц
	всего	1 курс
Общая трудоемкость дисциплины	180/5	180/5
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	16	16
в том числе:		
Лекции (Л)	8	8
Семинарские занятия (СЗ)	8	8
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа:	128	128
Курсовой проект (КП) ³	-	-

¹ На курсовой проект (работу) выделяется не менее одной зачётной единицы трудоёмкости (36 часов)

² На экзамен по дисциплине выделяется одна зачётная единица (36 часов)

³ На курсовой проект (работу) выделяется не менее одной зачётной единицы трудоёмкости (36 часов)

Курсовая работа (КР) ⁴	-	-
Расчетно-графическая работа (РГР)	-	-
Реферат (Р)	-	-
Эссе (Э)	-	-
Контрольная работа	-	-
Самостоятельное изучение разделов	-	-
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	-	-
Подготовка и сдача экзамена ²	36	36
Подготовка и сдача зачета	-	-

⁴ На экзамен по дисциплине выделяется одна зачётная единица (36 часов)

6. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий:

6.1.1 Очная форма обучения:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	Тема 1. Сфера государственных услуг как подсистема государственного управления	2	2	14
2	Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	2	2	14
3	Тема 3. Права и обязанности сторон при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг	2	2	14
4	Тема 4. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг	2	2	14
5	Тема 5. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	2	2	14
6	Тема 6. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг	2	2	14
7	Тема 7. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг	2	2	14
8	Тема 8. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг	2	2	14
ИТОГО		16	16	112
Экзамен		36		
Итого по дисциплине		180		

6.1.2 Заочная форма обучения:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	Тема 1. Сфера государственных услуг как подсистема государственного управления	1	1	16
2	Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	1	1	16

3	Тема 3. Права и обязанности сторон при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг	1	1	16
4	Тема 4. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг	1	1	16
5	Тема 5. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	1	1	16
6	Тема 6. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг	1	1	16
7	Тема 7. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг	1	1	16
8	Тема 8. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг	1	1	16
ИТОГО		8	8	128
Экзамен		36		
Итого по дисциплине		180		

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины⁵:

7.1.1. Основная литература:

1. Блюмин, А.М. Информационный консалтинг: теория и практика консультирования : учебник / А.М. Блюмин .— 3-е изд., стер. — Москва : ИТК "Дашков и К", 2023 .— 362 с. — (Учебные издания для бакалавров) .— ISBN 978-5-394-05109-8 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/688979>. – Режим доступа: ЭБС "Рукопт": по подписке. – Текст: электронный.
2. Григорян, Т.Р. Государственный контракт на закупку товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд: проблемы теории и практики : монография / Т.Р. Григорян .— 3-е изд. — Москва : ИТК "Дашков и К", 2022 .— 210 с. — (Научные издания) .— Библиогр.: с. 157-209 .— ISBN 978-5-394-04727-5 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/819704>. – Режим доступа: ЭБС "Рукопт": по подписке. – Текст: электронный.
3. Администрирование государственных услуг: лицом к гражданам : монография / Е.А. Литвинцева, В.С. Карпичев, В.Л. Романов, И.Н. Рыбакова, О.Ю. Переверзина, Н.С. Мельникова .— Москва : Проспект, 2016 .— 112 с. — Библиогр.: с. 106-112 .— ISBN 978-5-392-19539-8 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/667287>. – Режим доступа: ЭБС "Рукопт": по подписке. – Текст: электронный.

7.1.2 Дополнительная литература

1. Проектирование и прогнозирование пакета социальных услуг : практикум / О.М. Луговая, И.В. Черникова .— Ставрополь : изд-во СКФУ, 2018 .— 152 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/688035>
2. Мухаев, Р.Т. Система государственного и муниципального управления : учебник / Р.Т. Мухаев .— Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015 .— 576 с. — ISBN 978-5-238-01315-2 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/352571>. – Режим доступа: ЭБС "Рукопт": по подписке. – Текст: электронный.
3. Борисов, А. Н. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (постатейный) / А. Н.

⁵В рабочие программы вносятся литература из электронного каталога книгообеспеченности по ОП

Борисов .— Москва : Юстицинформ, 2011 .— 193 с. — (Библиотека журнала «Право и экономика». Комментарий специалиста) .— ISBN 978-5-7205-1077-0 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/260706>. — Режим доступа: ЭБС "Рукопт": по подписке. — Текст: электронный.

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины:

Интернет – ресурсы:

1. <http://www.glossary.ru> – тематический толковый словарь, содержащий большое количество определений основных терминов, используемых в дисциплине.
2. www.hr-zone.net – сайт, посвященный вопросам управления персоналом. Содержит большое количество материалов по мотивации и стимулированию труда персонала.
3. http://www.big.spb.ru/publications/other/org_culture/index.shtml - публикации по организационному поведению и организационной культуре.
4. <http://www.iteam.ru/> - сайт, посвященный технологиям корпоративного управления. Содержит материалы по командообразованию, мотивации и стимулированию, персональному развитию.

7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Договор №, дата, организация
Лицензионное программное обеспечение		
1	Microsoft Windows 7	Акт на передачу прав Н-0005792 от 08.06.2011 года
2	Microsoft Office 2010	
3	Kaspersky Business Space Security Russian Edition	
Свободно распространяемое программное обеспечение		
1	LibreOffice 6.3.3	
2	Adobe Acrobat Reader	
3	Mozilla Firefox 83.x	
4	Opera 72.x	
5	Google Chrome 86.x.	

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий и др. объектов для проведения учебных занятий	Основное оборудование	Форма использования
1.	Учебная аудитория (ауд 227);	<i>Специализированная мебель:</i> комплект учебной мебели для преподавателя, комплект учебной мебели для обучающихся на 64 места, трибуна 1 шт., <i>Технические средства обучения: Учебно-наглядные пособия.</i> мультимедиа проектор Optoma X302 1шт., доска 3-х элементная меловая 1шт.,	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

2.	учебная аудитория (ауд 318);	Специализированная мебель: комплект учебной мебели для преподавателя, комплект учебной мебели для обучающихся на 80 мест, трибуна 1 шт., Технические средства обучения: Учебно-наглядные пособия, 2 доски 3-х элементных меловых.	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа
3	кафедра экономической безопасности и предпринимательства (ауд 422);	Специализированная мебель: комплект ученой мебели для преподавателей, Трибуны настольные 2 . Технические средства обучения: Учебно-наглядные пособия, Монитор TFT 19" LG Мультимедиа проектор Optoma X302 ; Принтер лазерный А4 HP LJ-1015 (14 ppm, 1200x1200 dpi, 16 Mb, USB); Принтер/сканер/копир LaserJet M1005 ; Проектор Epson EB-W12 ; Системный блок ВН-0015 iP2160 ; Системный блок Celeron D2,4 GHz /256Mb /80Gb /CD-RW ;	Аудитория для индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
4.	Библиотека (ауд 123)	Специализированная мебель: Зал №1: столы - 46 шт., стулья - 79 шт. Зал №2: столы - 6 шт., стол угловой - 4 шт., стулья - 17 шт. Зал №3: стулья -50 шт., столы - 28 шт. Технические средства обучения: компьютеры на базе процессора Intel объединенных в локальную сеть и имеющих доступ в ""Интернет"", доступ к БД,ЭБ, ЭК, КонсультантПлюс, ЭБС, ЭОИС. Зал №1: монитор Samsung - 21 шт., системный блок - 2 шт., системный блок DNS - 1 шт., системный блок In Win - 18 шт., принтер HP Lazer Jet P 2055 - 2 шт., сканер Epson v330 - 1 шт., ксерокс XEVOX - 1 шт. Зал №2: телевизор Samsung - 1 шт., монитор LG - 1 шт., системный блок In Win - 1 шт., сканер - 1 шт., проектор Optoma - 1 шт, экран - 1 шт. Зал №3: мониторы Samsung - 11 шт., мониторы LG - 2 шт., системный блок In Win - 12 шт., системный блок - 1 шт., принтер HP Laser Jet P2055. Список ПО на компьютере: Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010, LibreOffice 6.3.3, Adobe Acrobat Reader, Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome."	Библиотека, читальные залы. для проведения консультационных и самостоятельных занятий; занятий семинарского типа, индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ).

Рейтинг-план дисциплины

1 курс, 2 семестр

Лекции –16 часов. Практические занятия – 16 часа. Экзамен.

Текущие аттестации: 2 контрольных работы

Распределение баллов по разделам (модулям) в 4 семестре

Раздел дисциплины	Максимальный балл	Сроки
Темы 1-4 Сфера государственных услуг как подсистема государственного управления; Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг; Права и обязанности сторон при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг; Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.	20	5 неделя
Темы 5-8 Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг; Формы предоставления государственных и муниципальных услуг;	40	9 неделя

Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг; Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг.		
ИТОГО	60	
Сумма баллов для допуска к экзамену	от 40	
Итоговый рейтинговый балл	от 0 до 100	

Распределение баллов по видам работ

Вид работы	Единица измерения	Премиальные баллы
Активность на семинарском занятии	семестр	0 - 5
Посещение занятий	семестр	0 - 10
Внеаудиторная самостоятельная работа	семестр	0 - 10
Участие в конференциях	одно участие	0 - 15
Итого		до 40
Экзамен		20-40

Определение итоговой оценки по дисциплине

По результатам работы в семестре студент может получить автоматически зачет или экзамен при условии, если он набрал более 50 баллов. Если студент набрал менее 40 баллов, то он не допускается к экзамену. Неуспевающим студентам предоставляется возможность ликвидировать задолженность (в зависимости от причины неуспеваемости) в предусмотренные кафедрой и деканатом сроки.

Интервал баллов рейтинга	Оценка
Меньше 50	неудовлетворительно
51 - 70	удовлетворительно
71 - 90	хорошо
91 - 100	отлично

9. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ (ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Вопросы для опроса

по дисциплине Организация консультирования и предоставления государственных услуг

Опрос по теме 1. Сфера государственных услуг как подсистема государственного управления (ПК-6, ПК-8).

1. Цели и задачи административной реформы.

2. Общемировые тенденции развития публичного менеджмента и развитие сервисного подхода в деятельности органов власти.

3. Институциональные реформы (сфера государственных и муниципальных услуг) в России.

4. Предпосылки, цели, задачи, этапы, результаты реализации административной реформы в России.

Опрос по теме 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг (ПК-6, ПК-8).

1. Развитие законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Развитие общественного сектора в подготовке проектов правовых актов.

3. Развитие федеральных и региональных нормативных правовых актов.

4. Изменение содержания основных понятий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

5. Отличительные особенности юридического, экономического, управленческого подходов к терминам «государственные услуги», «муниципальные услуги».

6. Особенности трактовки терминов «государственные функции» и «государственные услуги».

7. Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в правовом регулировании правоотношений, возникающих при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

8. Порядок составления реестра государственных услуг, муниципальных услуг; услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

Опрос по теме 3. Права и обязанности сторон при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг (ПК-6, ПК-8).

1. Анализ реализации принципов предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Взаимосвязь принципов открытости деятельности органов и организаций, предоставляющих услуги, доступности обращений за предоставлением услуг с конституционными принципами деятельности органов власти и с мерами ответственности органов власти и должностных лиц.

3. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг: анализ практики соблюдения прав заявителей на

примере выбранных государственных и муниципальных услуг по заданным индикаторам.

4. Обязанности органов и организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

5. Анализ возможностей выбора форм предоставления услуг.

Опрос по теме 4. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг (ПК-6, ПК-8).

1. Цели, задачи, предпосылки разработки административных регламентов.

2. Соотношение стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.

3. Анализ практик разработки и применения стандартов в деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

4. Структура административного регламента.

5. Пор- док разработки проектов административных регламентов.

6. Выявление предпочтений получателей услуг при подготовке проекта административного регламента.

7. Порядок проведения независимой экспертизы проекта административного регламента.

8. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги: требования и формы контроля.

Опрос по теме 5. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг (ПК-6, ПК-8).

1. Предпосылки разработки и внедрения межведомственного взаимодействия.

2. Разработка дорожных карт внедрения межведомственного взаимодействия.

3. Базовые государственные информационные ресурсы: понятие, структура, порядок формирования, актуализации и использования.

4. Организация межведомственного взаимодействия органов, предоставляющих муниципальные услуги, подведомственных организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

5. Структура и порядок подготовки и направления межведомственного запроса о предоставлении документов и информации.

Опрос по теме 6. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг (ПК-6, ПК-8).

1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в органах власти непосредственно.
2. Организация предоставления услуг в электронной форме.
3. Организация предоставления услуг в многофункциональных центрах.
4. Порталы государственных и муниципальных услуг: единый портал государственных и муниципальных услуг, региональные порталы государственных и муниципальных услуг.
5. Требования к порталам.
6. Возможности, предоставляемые порталом.
7. Анализ региональных порталов государственных и муниципальных услуг по показателям, предусмотренным законодательством.
8. Организация деятельности многофункциональных центров по принципу «одного окна».
9. Организационно- правовые формы многофункциональных центров: анализ преимуществ и недостатков.
10. Соглашения о взаимодействии и методическое обеспечение деятельности многофункциональных центров.
11. Функции, права, обязанность и ответственность многофункционального центра.

Опрос по теме 8. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг (ПК-6, ПК-8).

1. Публичные услуги и причины, актуализирующие институциональные изменения в государственном и муниципальном управлении.
2. Анализ опыта модернизации в сфере предоставления публичных услуг.
3. Применяемые технологии и формы взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг.
4. Анализ практик оценки качества и доступности публичных услуг: разработка и применение Хартии Марианны (Франция), Белая книга (Великобритания), электронные услуги (Сингапур) и др.
5. Анализ возможностей адаптации успешных практик к российским условиям.

Расчетная работа по теме 7. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг (ПК-6, ПК-8).

Расчетная работа заключается в выполнении следующих заданий:

Вид задания: выполнение и защита группового проекта

Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита).

Структура проекта:

Титульный лист.

Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов.

Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования.

Проектная часть: сроки реализации проекта и общий план-график проектных мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.).

Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта.

Список использованной литературы.

Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч.

Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов.

Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point.

Примерная тематика групповых проектов:

1. Анализ перечней услуг и функций, предоставляемых (исполняемых) органом исполнительной власти (органом местного самоуправления или его структурным подразделением).

2. Анализ структуры административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги (исполнения государственной функции) на соответствие требованиям нормативных и методических документов.

3. Анализ системы предоставления государственных (муниципальных) услуг предоставляемых органом исполнительной власти (органом местного самоуправления или его структурным подразделением).

4. Анализ перечня услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной (муниципальной) услуги, предоставляемой органом исполнительной власти (органом местного самоуправления или его структурным подразделением).

5. Анализ особенностей предоставления государственной (муниципальной) услуги по принципу «одного окна».

6. Анализ структуры государственного (муниципального) задания государственному (муниципальному) учреждению.

7. Анализ технического задания для предоставления государственных (муниципальных) услуг негосударственными организациями.

8. Анализ информационной открытости многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

9. Анализ информационной открытости государственного (муниципального) учреждения в части предоставления государственных (муниципальных) услуг.

10. Анализ предоставления государственной (муниципальной) услуги в электронной форме.

11. Система предоставления публичных услуг (ведомственные услуги, межведомственные услуги, услуги в электронной форме) за рубежом (на примере отдельно рассматриваемой страны).

12. Формирование «Федерального реестра инвалидов» с целью адресного оказания государственных и муниципальных услуг

Групповой проект носит учебно-исследовательский характер. Он выполняется на практическом примере по принципу анализа на соответствие требованиям нормативных и методических документов.

Тема работы должна представлять практически интерес для студента.

Прежде чем утверждать тему, стоит убедиться в наличии теоретического и практического материала для выполнения работы. Это книги, монографии, журнальные статьи, Интернет - ресурсы и другие информационные источники, которые нужно будет изучить, а также практический информационный материал.

Структура работы включает: титульный лист, оглавление, введение, основной текст, заключение (краткие выводы и предложения), библиографический список, приложения (необязательный элемент).

В оглавлении указываются заголовки глав и параграфов с указанием страниц, на которых помещены заголовки. Названия параграфов формулируются таким образом, чтобы тема была раскрыта полно и последовательно. Каждый параграф должен быть посвящен раскрытию определенной части темы проекта.

Введение отражает стратегию дальнейших исследований. Ключевые элементы введения должны быть согласованы с руководителем, включают:

— актуальность выбранной темы (ответ на вопрос, почему выбранная тема так важна для изучения, для этого ссылаемся на других авторов, и высказывается авторская точка зрения);

— объект (общая сфера исследования) и предмет исследования (то, что исследуется конкретно);

— цель (представление о желаемом результате проекта) и задачи (конкретные шаги по достижению цели);

— избранный метод (или методы) исследования.

Основной текст работы состоит из 2 глав, каждая из которых разбита на 2 или 3 параграфа. В главах основной части работы подробно рассматриваются методика и технология исследования и обобщаются результаты. Все материалы, не являющиеся существенно важными для раскрытия темы, а также необоснованно обширные по своей форме, выносятся в приложения. Содержание глав основной части должно точно соответствовать теме проекта и полностью ее раскрывать. Оно должно показать умение исследователя сжато,

логично и аргументировано излагать собранный материал. Каждая глава начинается с новой страницы.

Первая глава носит теоретический, методологический характер. В ней предлагается, как правило, ретроспективный анализ литературных источников, иллюстрирующих развитие научной проблемы, тенденции развития законодательства, регулирующие исследуемые факты, процессы и явления, излагается сущность исследуемой проблемы, рассматриваются различные подходы к ее решению, анализируется отечественный и зарубежный опыт регулирования. Это основа для написания второй главы проекта.

Вторая глава проекта носит аналитический характер. Здесь необходимо раскрыть весь правовой механизм изучаемого явления, глубоко проанализировать тему с использованием нормативного материала и практики его применения. Важно не просто ограничиться констатацией фактов, но показать проблемы и состояние практики применения, а также разработать предложения и рекомендации, носящие конкретный и прикладной характер.

Изложение материала должно быть логичным, последовательным, выводы - обоснованными.

Для подтверждения собственных мыслей можно использовать цитаты из различных источников. При этом любая цитата должна быть приведена со ссылкой на источник, ссылаться на который нужно и тогда, когда в тексте работы приводятся конкретные цифры, факты, схемы и т. п. из других работ. Ссылки делаются постранично.

Заключение должно суммировать выводы, сделанные по главам, а также указывать на нерешенные проблемы теоретического и прикладного характеров. Подводится итог работы, сводятся основные результаты, полученные в основной части.

Заключение исполняет роль концовки, обусловленной логикой проведения исследования, которая носит форму синтеза накопленной в основной части научной информации и их соотношение с общей целью и конкретными задачами, поставленными во введении. Введение и заключение — тесно связанные элементы проекта.

Завершают работу библиографический список и приложения.

Для выполнения работы следует обратиться к нормативной правовой базе, регулиющей процессы и отношения в выбранном для исследования объекте и внимательно изучить их. При оформлении работы наиболее целесообразно использовать следующие последовательность и способы группировки источников:

1. Нормативные правовые акты (по их юридической силе, в нисходящем порядке, внутри группы равной юридической силы по алфавиту. При этом необходимо указывать полное название акта, дату его принятия и источник официального опубликования).

2. Библиографический список (в алфавитном порядке по фамилиям авторов. Ссылки должны содержать фамилию и инициалы автора, основное заглавие, сведения об издании, место издания, издательство, дату издания и

объем либо наименование периодического издания, год и номер выпуска. Иностранные источники обычно размещают по алфавиту после перечня всех источников на языке научной работы).

3. Электронные ресурсы с указанием адреса и режима доступа.

Каждый включенный в такой список источник должен иметь связь с текстом работы и отражаться, соответственно, в ссылке.

В приложениях приводятся материалы и документы, которые нецелесообразно помещать в основной части работы вследствие большого объема.

Нельзя просто переписывать соответствующие заданию страницы из учебно-методической литературы. Следует показать умение систематизировать материал, сопоставлять, анализировать, сравнивать, аргументировать собственную позицию.

Выполняя работу, студент должен показать не только знание основных элементов и звеньев объекта исследования, но и умение объяснить причины изменений, показать его сильные и слабые стороны, определить наиболее важные его элементы.

Проект выполняется в течение семестра изучения дисциплины и представляется к проверке за неделю до окончания семестра.

Расчетная работа является самостоятельной научно-исследовательской работой студента, в процессе которой он закрепляет полученные знания, умения и навыки. Работа выполняется на отдельных листах форматом А4 и на каждой странице следует оставлять поля: справа – 15 мм, слева – 35 мм, сверху – 20 мм, снизу – 25 мм. Нумерация страниц расчетной работы начинается с титульного листа внизу посередине, но номер проставляется со страницы, следующей за введением. Объем работы должен составлять не более 10 страниц текста, набранного шрифтом Times New Roman размером 14 пт с полуторным межстрочным интервалом без форматирования. Она должна включать в себя: титульный лист; содержание с указанием страниц; введение; разделы и подразделы по теме работы; выводы и предложения; список литературы.

Задания для самостоятельной работы

Контрольная работа:

Вариант контрольной работы определяются в соответствии с первой буквой фамилии и последней цифрой зачетной книжки

Таблица – Варианты контрольной работы

Первая буква фамилии	Последняя цифра зачетки									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
А, Б, В, Г, Д, Е, Ж, З	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
И, К, Л, М, Н, О,	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

П, Р										
С, Т, У, Ф, Х, Ц, Ч, Ш, Щ, Э, Ю, Я	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

1. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.
4. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.
5. Права заявителя на получения государственных и муниципальных услуг.
6. Реестры государственных и муниципальных услуг.
7. Федеральный реестр государственных услуг. 8. Реестр государственных услуг субъектов РФ.
9. Административные регламенты.
10. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
11. Функции МФЦ.
12. Права и обязанности МФЦ.
13. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
14. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
15. Единый портал государственных и муниципальных услуг.
16. Портал государственных и муниципальных услуг
17. Универсальная электронная карта.
18. Электронное приложение универсальной электронной карты.
19. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальной электронной карты.
20. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
21. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.
22. Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.
23. «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.

24. Основные положения Государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)».

25. Нормативная правовая база использования электронных документов в России и в Москве.

26. Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.

27. Основные государственные реестры и регистры, их назначение. Создание и ведение государственных реестров и регистров. Характеристика Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве.

28. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.

29. Реализация основных государственных функций с использованием информационно - телекоммуникационных технологий.

30. Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.

Студентам, обучающимся по заочной форме обучения, для получения допуска к экзамену предлагается выполнить контрольную работу. Контрольная работа состоит из теоретической и практической частей.

В теоретической части раскрывается один из предложенных выше вопросов, в практической части – на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы решаются ситуационная задача по тематике дисциплины.

Контрольная работа должна быть аккуратно оформлена. Она выполняется на отдельных листах форматом А4 и на каждой странице следует оставлять поля: справа – 15 мм, слева – 35 мм, сверху – 20 мм, снизу – 25 мм. Нумерация страниц работы начинается с титульного листа внизу справа.

Объем контрольной работы должен составлять не более 20 страниц текста, набранного шрифтом Times New Roman размером 14 пт с полуторным межстрочным интервалом без форматирования. Она должна включать в себя: титульный лист; содержание с указанием страниц; раскрытие теоретического вопроса; решение ситуационных задач и список использованной литературы.

Таблицы и рисунки должны иметь порядковые номера. Таблицы выполняются шрифтом Times New Roman размером 12 пт с одинарным межстрочным интервалом. Название таблицы должно кратко отражать задачи обобщения представленной информации, территориальные границы, период или момент времени, к которому относится изучаемая совокупность, единицы измерения, если они одинаковы для всех данных, содержащихся в таблице.

Формулы в тексте записываются в соответствии с теми обозначениями, которые используются в учебниках или лекциях, расшифровка обозначения приводится непосредственно под формулами.

При ссылке на литературный источник ставится его порядковый номер в соответствии со списком литературы, который приводится в конце контрольной работы и номер страницы.

10. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ (ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ И (ИЛИ) ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

10.1. Примерный перечень вопросов к экзамену/зачету/зачету с оценкой для оценивания результатов обучения в виде ЗНАНИЙ.

1. Общемировые тенденции развития публичного менеджмента и развитие сервисного подхода в деятельности органов власти (ПК-6, ПК-8).
2. Институциональные реформы (сфера государственных и муниципальных услуг) в России (ПК-6, ПК-8).
3. Развитие законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг (ПК-6, ПК-8).
4. Особенности трактовки терминов «государственные функции» и «государственные услуги» (ПК-6, ПК-8).
5. Порядок составления реестра государственных услуг, муниципальных услуг; услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг (ПК-6, ПК-8).
6. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг: анализ практики соблюдения прав заявителей на примере выбранных государственных и муниципальных услуг по заданным индикаторам (ПК-6, ПК-8).
7. Обязанности органов и организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги (ПК-6, ПК-8).
8. Базовые государственные информационные ресурсы: понятие, структура, порядок формирования, актуализации и использования (ПК-6, ПК-8).
9. Организация предоставления услуг в электронной форме (ПК-6, ПК-8).
10. Организация предоставления услуг в многофункциональных центрах (ПК-6, ПК-8).

Комплексное компьютерное тестирование

Тест 1- Тип ответа: Одиночный выбор (ПК-3).

1. Какой признак государственной административной услуги не является верным:
 - а) Индивидуальность предоставления
 - б) Обращение пользователей государственных услуг в государственный орган

в) Предоставление услуги в государственном органе и негосударственном органе

2. 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»?

а) формирование системы показателей результативности деятельности;

б) создание единой государственной информационной системы планирования и мониторинга эффективности деятельности органов власти;

в) внедрение элементов управленческого учета в органах исполнительной власти;

г) все перечисленное верно

3. Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

а) открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги

б) возможность получения государственных и муниципальных услуг только в электронной форме

в) законность и своевременность получения услуги любым лицом, заинтересованным в результате

4. Размер платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг, устанавливается:

а) Федеральным казначейством

б) Правительством Российской Федерации

в) Федеральным Собранием РФ

г) Субъектами Российской Федерации

5. Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются?

а) получение государственной или муниципальной услуги, получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме, получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре.

б) безвозмездность государственной или муниципальной услуги, открытость деятельности органов, доступность обращения

в) правомерность предоставления, заявительный порядок обращения, правомерность взимания с заявителей государственной пошлины, открытость деятельности органов, доступность обращения, возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

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

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

б) "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)"

в) "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)"

г) "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)"

7. Процесс консультирования и предоставления государственной услуги – это:

а) совместная деятельность консультанта и клиента с целью решения определенной задачи и осуществления желаемых изменений в организации

б) процесс ведения переговоров консультанта и клиента о необходимом сотрудничестве совместная деятельность трех партнеров: консультанта, дилера, клиента

в) вид профессиональной деятельности людей по организации процессов достижения системы целей, принимаемых и реализуемых с использованием научных подходов, концепции управления и человеческого фактора

8. Консультант – это:

а) специалист, имеющий управленческое образование

б) аудитор

в) советник, не обладающий властью принятия решения, рекомендуемый как поступать в данной конкретной ситуации

г) специалист, имеющий экономическое образование

9. Эффективный консультант должен ...

а) выполнять все требования руководителя компании-клиента, подчиняться им

б) владеть педагогикой и риторикой

в) обладать навыками системного подхода к решению проблем

г) жестко критиковать своих конкурентов с целью завоевания клиента

10. Стандарт государственной услуги:

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

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

в) обеспечивает минимизацию количества документов, требуемых от получателя услуг

г) учитывает мнение и интересы получателей государственной услуги

д) все перечисленное верно

11. Основной фактор производства государственных консультационных услуг

- а) гибкость и легкая адаптивность
- б) интеллектуальный капитал
- в) ораторское искусство
- г) знание иностранных языков

12. Экспертное, процессное и обучающее консультирование представляют собой ...

- а) предмет консультирования
- б) объекты консультирования
- в) виды консультирования

13. Вид деятельности по консультированию, в котором обязательно участвует клиент

- а) сбор данных и приведение их в форму, удобную для консультанта
- б) подготовка консультационного отчета
- в) обучение консультанта в процессе консультирования

14. Контроль клиента за работой консультанта необходим и способствует эффективности сотрудничества.

- а) да
- б) нет

15. Объектами консультирования могут являться ...

- а) частные и государственные предприятия
- б) зарубежная консультационная организация
- в) ассоциация консультантов
- г) отечественная консультационная организация

Тест 2 - укажите 2 и более варианта ответа (ПК-6, ПК-8).

1. Основные требования предъявляемые к государственным услугам (ответ не один):

- а) повышение качества предоставляемых населению услуг, обеспечение их доступности
- б) повышение эффективности обслуживания получателей государственных услуг
- в) нет правильного ответа

1. К традиционным ветвям власти относятся:

- а) законодательная
- б) церковная
- в) исполнительная
- г) контрольная
- д) судебная

3. Органы местного самоуправления несут ответственность:

- а) перед населением муниципального образования
- б) перед муниципальной думой
- в) перед налоговыми органами
- г) перед государством

4. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь
- б) письменная речь

- г) интонации голоса
- д) грамотность

5. К законам управленческого общения Панасюк А.Ю. относит:

- а) *согласие (несогласие) подчиненного с позицией руководителя*
- б) *эмоциональное (положительное или отрицательное) отношение к руководителю*
- в) должностная субординация
- г) сочетание формального и неформального общения
- д) сочетание устного и письменного способов обмена информацией

6. Что входит в понимание административной реформы в Российской Федерации (можно выбрать несколько вариантов):

- а) модернизация государственной власти, включающая в себя реформу законодательной, исполнительной и судебной власти
- б) реформа структуры исполнительной власти, функций государственных органов и порядка их исполнения
- в) реформа административно-территориального устройства государства
- г) разграничение полномочий и предметов ведения между федеральной, региональной и муниципальной властью
- д) процесс пересмотра функций исполнительной власти, закрепления необходимых и упразднения избыточных функций, создания адекватной функциям структуры и системы исполнительной власти

7. По каким критериям может быть оценена избыточность государственной функции (можно выбрать несколько вариантов):

- а) ограничение конституционных прав и свобод
- б) значительные материально-технические и финансовые затраты государства на исполнение функции
- в) исполнение функции требует сложной межведомственной координации
- г) коренное изменение внутренней и (или) внешней обстановки, в связи с чем отпадает необходимость и (или) целесообразность осуществления функции

8. Каким способом можно упразднить избыточную функцию (можно выбрать несколько вариантов):

- а) ликвидация функции
- б) объединение двух функций в одну
- в) сокращение масштаба исполнения функции
- г) закрепление функции за подведомственными государственными учреждениями

9. Какие виды федеральных органов исполнительной власти предусмотрены Указом Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 г. № 314 "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти" (можно выбрать несколько вариантов):

- а) федеральные министерства
- б) федеральные надзоры
- в) федеральные агентства
- г) федеральные службы
- д) федеральные инспекции

10. Какие функции органов исполнительной власти отнесены исключительно к контрольно-надзорным полномочиям службы (можно выбрать несколько вариантов):

- а) надзор за исполнением законодательства

- б) контроль за деятельностью территориальных органов и подведомственных организаций
- в) выдача лицензий и разрешений на осуществление определенного вида деятельности
- г) регистрация актов, объектов, прав
- д) издание индивидуальных правовых актов

11. Внедрение результативного управления в органах исполнительной власти требует выработки (можно выбрать несколько вариантов):

- а) индивидуальных для каждой страны процедур согласования целей, задач и показателей, а также их нормативного закрепления
- б) универсальных для всех страны процедур согласования целей, задач и показателей
- в) стандартизированных процедур согласования целей, задач и показателей, а также их нормативного закрепления

12. Что такое государственное (муниципальное) задание (можно выбрать несколько вариантов)?

- а) это то ядро, вокруг которого можно сформировать всю систему управления результатами
- б) это средство стимулирования ответственности органов исполнительной власти за обеспечение ожидаемых результатов их деятельности
- в) это контрактный механизм оказания услуг, тесно связанный с работой по подготовке стандартов государственных услуг и регламентов административных процессов, в ходе которой в том числе устанавливаются их количественные и качественные параметры

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

- а) опубликовать информацию о разработке проекта административного регламента в сети Интернет
- б) разослать проект административного регламента в подведомственные организации
- в) проводить публичное обсуждение проекта регламента
- г) направлять проект регламента на независимую экспертизу
- д) проводить опросы получателей соответствующей государственной услуги
- е) направлять проект регламента на согласование со всеми заинтересованными федеральными органами исполнительной власти
- ж) все перечисленное верно

14. В регламентах взаимодействия федеральных органов исполнительной власти должно быть описано (можно выбрать несколько вариантов):

- а) порядок осуществления федеральными органами исполнительной власти функций в установленной сфере деятельности
- б) порядок осуществления федеральным министерством координации и контроля
- в) порядок выдачи служебных удостоверений в федеральных органах исполнительной власти
- г) порядок поощрения государственных гражданских служащих в федеральных органах исполнительной власти

15. Выберите положения, не входящие в должностной регламент (можно выбрать несколько вариантов):

а) квалификационные требования к уровню и характеру знаний и навыков, предъявляемые к гражданскому служащему, замещающему соответствующую должность гражданской службы, а также к образованию, стажу гражданской службы (государственной службы иных видов) или стажу (опыту) работы по специальности

б) должностные обязанности, права и ответственность гражданского служащего за неисполнение (ненадлежащее исполнение) должностных обязанностей в соответствии с административным регламентом государственного органа, задачами и функциями структурного подразделения государственного органа и функциональными особенностями замещаемой в нем должности гражданской службы

в) перечень вопросов, по которым гражданский служащий вправе или обязан самостоятельно принимать управленческие и иные решения

г) перечень вопросов, по которым гражданский служащий вправе или обязан участвовать при подготовке проектов нормативных правовых актов и (или) проектов управленческих и иных решений

д) права и обязанности представителя нанимателя

е) условия оплаты труда (размер должностного оклада гражданского служащего, надбавки и другие выплаты, в том числе связанные с результативностью его профессиональной служебной деятельности)

Тест 3 – Установить соответствие или порядок действий (ПК-6, ПК-8).

1. Установите соответствие административной реформы: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Понятие:	Определение:
1. Управление по результатам	А) Разработка нормативно-правовой и методической базы по повышению информационной открытости деятельности государственных органов и органов местного самоуправления
2. Стандартизация и регламентация	Б) Обеспечение управления и координации деятельности по проведению административной реформы на федеральном и региональном уровнях
3. Оптимизация функций органов исполнительной власти и противодействие коррупции	В) Формирование системы показателей результативности деятельности органов исполнительной власти
4. Повышение эффективности взаимодействия органов исполнительной власти и общества	Г) Оптимизация системы закупок для государственных нужд в федеральных органах исполнительной власти
5. Модернизация системы информационного обеспечения органов исполнительной власти	Д) Совершенствование нормативно-правовой и методической базы досудебного обжалования решений и действий органов исполнительной власти и должностных лиц
6. Обеспечение административной реформы	Е) Создание и внедрение систем мониторинга качества и доступности предоставляемых государственных услуг, реализации антикоррупционных программ, информационной открытости органов исполнительной власти, закупок для государственных нужд

2. Установите соответствие к каждому из требований международной системы качества целей SMART соответствующее содержание требования: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Понятие:	Определение:
S – специфичность	А) цель должна отражать основную деятельность органа исполнительной власти
M – измеримость	Б) цель должна быть сформулирована таким образом, чтобы можно было не только оценить результат в конце периода планирования, но и отслеживать движение к результату во времени
A – достижимость	В) цель должна соответствовать полномочиям или сфере воздействия органа исполнительной власти
R – релевантность	Г) цель должна быть сформулирована таким образом, чтобы результат ее достижения находился в пределах цикла планирования
T – возможность постоянного мониторинга	Д) для цели должен быть определен достоверный показатель результативности

3. Расставьте виды аутсорсинга в порядке их местонахождения в «пирамиде аутсорсинговых инициатив» (1- в нижнем ярусе, 4 – в верхнем ярусе). В прямоугольниках напротив двух видов аутсорсинга, не представленных в «пирамиде аутсорсинговых инициатив» поставьте знак X.

- аутсорсинг ресурсов;
- аутсорсинг административно-управленческих процессов;
- аутсорсинг мероприятий;
- аутсорсинг функций;
- аутсорсинг программ;
- разовый аутсорсинг.

4. Укажите порядок внедрения аутсорсинговых практик, предусмотренный Концепцией административной реформы (проставьте в ячейке год реализации данного мероприятия; напротив мероприятий, не предусмотренных напрямую в Концепции, проставьте знак «X»): к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Понятие:	Определение:
1) 2008 г.	А) внедрение системы аутсорсинга административно-управленческих процессов в органах исполнительной власти и на региональном уровне;
2) X	Б) разработка ведомственных программ аутсорсинга в пилотных федеральных органах исполнительной власти

3) X	В) разработка пилотных региональных программ аутсорсинга
4) 2007 г.	Г) пробное внедрение механизмов аутсорсинга административно-управленческих процессов.

5. Какие индексы разрабатываются указанными институтами: к каждой позиции, данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Наименование индекса	Наименование института
GRICS	Всемирный экономический форум
Индекс конкурентоспособности роста	Transparency International
Индекс восприятия коррупции	Фондом Наследия
Индекс экономической свободы	Всемирный банк

6. Установите соответствие между показателями уровня жизни: к каждой позиции, данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Показатели уровня жизни:	Ситуация:
А. Интегральные показатели	1. Питание – среднесуточное количество на душу населения килокалорий и граммов белка, в т.ч. животного происхождения. Здоровье – средняя ожидаемая продолжительность жизни при рождении и коэффициент смертности. Жилище – общая площадь на душу населения. Домашнее имущество – обеспеченность населения холодильниками, телевизорами, мебелью, домашней техникой и др. Уровень культуры – среднее число лет обучения населения в возрасте 25 лет и старше.
Б. Стоимостные, обобщающие показатели	2. ВВП на душу населения, доля товаров и услуг в структуре ВВП, денежные доходы на душу населения, начисленная среднемесячная зарплата одного работника
В. Конкретные показатели, выраженные в натуральных величинах	3. индекс развития человеческого потенциала

7. Привести в соответствие социально-экономические особенности в сфере государственного управления и их содержание : к каждой позиции, данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Социально-экономические особенности труда в сфере государственного управления	Содержание социально-экономических особенностей труда в сфере государственного управления
Использование специфических предметов труда	А) Оргтехника, вычислительная техника
Специфические орудия труда	Б) Управленческие решения
Специфический продукт труда	В) Информация

8. Подобрать правильное содержание принципов консультирования и предоставления государственных услуг: к каждой позиции, данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Принципы:	Содержание принципов консультирования и предоставления государственных услуг:
Научность	А) Результаты управленческого консультирования должны превосходить затраты на его проведение
Эффективность	Б) Консультант должен опираться на научную истину
3. Гласность	В) Требования постоянного поиска нестандартных решений и нетрадиционных подходов в консультировании
4. Креативность	Г) На всех этапах консультирования работа консультантов должна быть на виду у людей получающих государственную услугу

9. Подобрать правильное содержание функций консультирования и предоставления государственных услуг: к каждой позиции, данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Функции консультирования и предоставления государственных услуг	Содержание функций консультирования и предоставления государственных услуг:
Стимулирующая функция	А) Определение ряда показателей, к которым должна стремиться организация
Плановая функция	Б) Выработка норм, стандартов, оценок и стимулов в работе консультантов
Регулирующая функция	В) Проверка рекомендаций и устранение нежелательных отклонений

10. Установите соответствие: к каждой позиции, данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Понятие:	Определение:
1. Консультант	А) это совет даваемый специалистом
2. Консультирование	Б) это советник, не обладающий властью принятия решения, рекомендуемый как поступать в данной конкретной ситуации
3. Консультация	В) это процесс, когда подготовленный специалист оказывает поддержку или осуществляет руководство другим человеком в индивидуальной или групповой работе

11. Установите соответствие: к каждой позиции, данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Понятие:	Определение:
1. Государственная услуга	А) комплекс действий, произведенный исполнителем услуги по заказу покупателя (потребителя услуги), имеющий целью

	удовлетворение потребности покупателя (потребителя услуги).
2. Муниципальная услуга	Б) деятельность в установленных случаях, предоставляемая Правительством России, государственным внебюджетным фондом, <u>исполнительным органом субъекта Российской Федерации</u> , иной организацией при осуществлении государственных функций, определённых <u>Конституцией России</u> , <u>федеральными законами</u> и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.
3. Услуга	В) деятельность, предоставляемая <u>органом местного самоуправления</u> , по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

12. Установите соответствие: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Понятие:	Определение:
1. Многофункциональный центр (МФЦ)	А) категория бюджетных учреждений в России, предоставляющих государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна» после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом
2. Электронные услуги	Б) справочно-информационный <u>интернет-портал</u> . Обеспечивает доступ <u>физических</u> и <u>юридических</u> лиц к сведениям о <u>государственных</u> и <u>муниципальных</u> услугах в Российской Федерации — России, государственных функциях по контролю и надзору, об услугах государственных и муниципальных учреждений, об услугах

	организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг. Все услуги, размещенные на портале, соотнесены с конкретным <u>регионом России</u> : место получения услуги определяет как наличие самой услуги, так и условия её предоставления
3. «Госуслуги»	В) это услуги, которыми можно воспользоваться в том случае, если у вас есть компьютер или другое устройство с возможностью доступа к сети Интернет

13. Установите соответствие: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Понятие:	Определение:
1. Государственный аппарат	А) обобщающее понятие, относятся государственные учреждения и предприятия.
2. Государственная организация	Б) это система государственных органов, учреждений и организаций, осуществляющих регулирование в обществе при помощи законодательной, исполнительной, судебной и других ветвей власти, различные формы и методы государственного воздействия.
3. Государственный орган	В) это самостоятельная структурная единица государственной власти, наделенная государственно-властными полномочиями, необходимыми для частной реализации (в соответствии с его профилем работы) функций определенной ветви государственной власти.

14. Установите соответствие: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Понятие:	Определение:
1. Поставщик социальных услуг	А) это основные правовые документы, которые содержат социальные нормы и нормативы, критерии и показатели, единицы измерения, классификацию социальных услуг и понятия, ключевые слова в этой сфере
2. Государственный аппарат	Б) это система государственных органов, учреждений и организаций, осуществляющих регулирование в обществе при помощи законодательной, исполнительной, судебной и других ветвей власти, различные формы и методы государственного воздействия

3. Стандарты социального обслуживания	В) юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание
---------------------------------------	--

15. Установите соответствие к функциям налогов относятся: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Понятие:	Определение:
А. К функциям налогов относятся	1. фискальная
	2. экономическая
Б. К функциям налогов не относятся	3. монетарная
	4. сберегательная

Тест 4 - заданий свободного изложения: закончите предложение (фразу); впишите вместо прочерка правильный ответ; дополните определение (эссе) (ПК-6, ПК-8).

1. Поставщик _____ социальных _____ услуг _____.

2. Стандарты _____ социального _____ обслуживания _____ – это _____.

3. _____ – это система государственных органов, учреждений и организаций, осуществляющих регулирование в обществе при помощи законодательной, исполнительной, судебной и других ветвей власти, различные формы и методы государственного воздействия (два слова).

4. _____ – обобщающее понятие, относятся государственные учреждения и предприятия (два слова).

5. _____ – это самостоятельная структурная единица государственной власти, наделенная государственно-властными полномочиями, необходимыми для частной реализации (в соответствии с его профилем работы) функций определённой ветви государственной власти (два слова).

6. _____ – это советник, не обладающий властью принятия решения, рекомендуемый как поступать в данной конкретной ситуации

7. _____ – это процесс, когда подготовленный специалист оказывает поддержку или осуществляет руководство другим человеком в индивидуальной или групповой работе.

8. _____ — деятельность в установленных случаях, предоставляемая Правительством России, государственным внебюджетным фондом, исполнительным органом субъекта Российской Федерации, иной организацией при осуществлении государственных функций, определённых Конституцией России, федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги (два слова).

9. _____ — деятельность, предоставляемая органом местного самоуправления, по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований (два слова).

10. _____ — комплекс действий, произведенный исполнителем услуги по заказу покупателя (потребителя услуги), имеющий целью удовлетворение потребности покупателя (потребителя услуги).

11. Консультация – это совет даваемый специалистом.

12. Многофункциональный центр (МФЦ) — категория бюджетных учреждений в России, предоставляющих государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна» после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом.

13. Электронные услуги – это услуги, которыми можно воспользоваться в том случае, если у вас есть компьютер или другое устройство с возможностью доступа к сети Интернет.

14. «_____» (официально — Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», Единый портал госуслуг, ЕПГУ^[11]) — справочно-информационный интернет-портал. Обеспечивает доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах в Российской Федерации — России, государственных функциях по контролю и надзору, об услугах государственных и муниципальных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг. Все услуги, размещенные на портале, соотнесены с конкретным регионом России: место получения услуги определяет как наличие самой услуги, так и условия её предоставления.

15. _____ – это сведения о состоянии чего-либо, которые могут быть представлены в различной форме и в которые заложен некий смысл (идея, посыл).

10.3. Примерный перечень комплексных практических контрольных заданий к экзамену (зачету) для оценивания результатов обучения в виде ВЛАДЕНИЙ (ПК-3) (Ситуационные практические задачи или Кейс-стадии)

Задание 1

С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Получение паспорта гражданина РФ в связи с достижением возраста 14 лет». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа? Какие в данной ситуации могут быть причины для отказа в предоставлении услуги? Какие критерии будут учитываться при оценке предоставления услуги в МФЦ?

Задание 2

С помощью любой информационно-поисковой системы (ИПС) найдите в Интернете адрес портала государственных и муниципальных услуг региона. Найдите каталог предоставляемых электронных услуг и ознакомьтесь с ним.

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

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

Задание 3

С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Замена паспорта гражданина РФ в связи с достижением возраста 20 лет». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа? Какие в данной ситуации могут быть причины для отказа в предоставлении услуги? Какие критерии будут учитываться при оценке предоставления услуги в МФЦ?

Задание 4

Гражданин Иванов И.И. купил автомобиль у гражданина Петрова П.П. Каким образом гражданин Иванов И.И. может зарегистрировать в ГИБДД купленный им автомобиль?

Задание 5

Составьте схему административных действий и процедур по конкретной государственной (муниципальной) услуге. Какие процедуры и действия можно исключить?

Задание 6

Разработайте «памятку» профессионального поведения работника МФЦ по оказанию государственных (муниципальных) услуг.

Задание 7

Заполните таблицу, примеры региональных и муниципальных услуг:

Примеры региональных и муниципальных услуг

Региональные услуги	Муниципальные услуги

Задание 8

Представьте перечень услуг, предоставляемых не совершеннолетним гражданам на портале <https://www.gosuslugi.ru>

Задание 9

Изучить термины и определения в области качества используя ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Результаты работы оформите в таблице.

Термин	Определение
качество	
требование	
градация	
удовлетворенность потребителей	
система	
система менеджмента	
компетентность	

Задача 10

Выберите на портале gosuslugi.ru муниципальную или региональную государственную услугу и проанализируйте наличие необходимой информации по ней. Легко ли удалось найти услугу по различным критериям поиска (ключевое слово, жизненная ситуация, орган власти)? Присутствует ли вся необходимая информация и насколько она верна и актуальна?

Аникиенко Николай Николаевич

Организация консультирования и предоставления государственных услуг
(учебная программа)

Лицензия на издательскую деятельность

ЛР № 070444 от 11.03.98 г.

Подписано в печать 15.08.14 г.

Тираж 80 экз.

Издательство Иркутского государственного
аграрного университета имени А. А. Ежевского

664038, Иркутская обл., Иркутский р-н,

пос. Молодежный