

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Дмитриев Николай Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.02.2024 09:26:29
Уникальный программный идентификатор:
f7c6227919e4cdbfb4d7b682991f8553b37cafb

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Иркутский государственный аграрный университет имени А.А. Ежевского

Кафедра экономической безопасности и предпринимательства

Утверждаю
Зав. кафедрой
Попова И.В.



«22» января 2024 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Организация консультирования и предоставления государственных услуг

(наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки / специальность

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Направленность (профиль) образовательной программы

Государственное и муниципальное управление

(наименование)

(уровень магистратура)

Форма обучения – очная /заочная

Молодежный 2024

1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине **Организация консультирования и предоставления государственных услуг**, включает:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования;
- описание шкал оценивания;
- критерии и процедуры оценивания результатов практики на каждом этапе формирования компетенций;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- 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 (ий).

2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа дисциплины (модуля) определяет перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Код компетенции	Результаты освоения ОП	Индикаторы компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-6	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 руково-	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 компьютер-	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

	<p>дителя органа власти</p>	<p>ных 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>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 руководителя, организует протокольные мероприятия Владеть: навыками подготовки информационных материалов (доклады, отчеты, выступления руководителя), в рамках информационно-аналитической и консультационной поддержки руководителя, организует протокольные мероприятия</p>
<p>ПК-8</p>	<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</p>	<p>ИДК -1 ПК -8 Применяет на практике этические нормы во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ ИДК- 2 ПК -8 Использует современные технологии имиджологии и управления социальным капиталом для повышения эффек-</p>	<p>Знать: этические нормы во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ Уметь: использовать на практике этические нормы во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ Владеть: навыками применения на практике этических норм во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ Знать: современные методы технологии ими-</p>

	<p>службы, базовые технологии формирования общественного мнения</p>	<p>тивности профессиональной деятельности ИДК -3 ПК- 8 Организует информационные и пропагандистские кампании и мероприятия с учетом состояния и тенденции развития общественного мнения</p>	<p>джелогии и управления социальным капиталом для повышения эффективности профессиональной деятельности; Уметь: использовать современные технологии имиджологии и управления социальным капиталом для повышения эффективности профессиональной деятельности; Владеть: навыками имиджологии и управления социальным капиталом для повышения эффективности профессиональной деятельности; Знать: информационные и пропагандистские кампании и мероприятия с учетом состояния и тенденции развития общественного мнения Уметь: разрабатывать информационные и пропагандистские кампании и 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</p>
--	---	---	--

ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ определены в рабочей программе дисциплины (модуля) тематическим планом.

3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

В качестве **ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ** на различных этапах их формирования в университете определены следующие средневзвешенные уровни сформированности компетенций, в которых участвует дисциплина:

- ПОВЫШЕННЫЙ;
- БАЗОВЫЙ;
- ПОРОГОВЫЙ;
- НЕДОСТАТОЧНЫЙ

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (признак, на основании которого, проводится оценка по выбранному показателю):

Показатель оценивания компетенций	Результат обучения	Критерии оценивания компетенций
Повышенный	Знать	Обучаемый продемонстрировал: глубокие исчерпывающие знания и понимание программного материала; содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все вопросы, включая дополнительные; свободное владение основной и дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой
	Уметь	Обучаемый продемонстрировал: понимание программного материала; умение свободно решать практические контрольные задания (ситуационные задачи, краткие формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить или описание результата, который нужно получить и др.); логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы (решения) на все поставленные задания (вопросы), включая дополнительные; свободное владение основной и дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой
	Владеть	Обучаемый продемонстрировал: понимание программного материала; умение свободно решать комплексные практические задания (решения задач по нестандартным ситуациям (подготовки или экспертизы документов, решения задач анализа и оценки и т.п.); успешно защитил индивидуальный или групповой проект или портфолио, при наличии объективных практических результатов, характеризующих уровень сформированности компетенции(ий); логически последовательные, полные, правильные и конкретные ответы в ходе защиты задания (проекта, портфолио), включая дополнительные уточняющие вопросы (задания); свободное владение основной и дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой
Базовый	Знать	Обучаемый продемонстрировал: твердые и достаточно полные знания программного материала; правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам; достаточное владение литературой, рекомендованной учебной программой
	Уметь	Обучаемый продемонстрировал: понимание программного материала; умение решать практические контрольные задания (ситуационные задачи, краткие формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить или описание результата, который нужно получить и др.); логически последовательные, правильные и кон-

		кретные ответы (решения) на основные задания (вопросы), включая дополнительные; устранение замечаний по отдельным элементам задания (вопроса); владение основной и дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой
	Владеть	Обучаемый продемонстрировал: понимание программного материала; умение решать комплексные практические задания (решения задач по нестандартным ситуациям (подготовки или экспертизы документов, решения задач анализа и оценки и т.п.); достаточно успешно защитил индивидуальный или групповой проект или портфолио, при наличии практического результата, характеризующего уровень сформированности компетенции; продемонстрировал логически последовательные, достаточно полные, правильные ответы в ходе защиты задания (проекта, портфолио), включая дополнительные; самостоятельно устранил замечания по отдельным элементам задания (вопроса); владение основной и дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой
Пороговый	Знать	Обучаемый продемонстрировал: твердые знания и понимание основного программного материала; правильные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах преподавателя; недостаточно полное владение литературой, рекомендованной учебной программой
	Уметь	Обучаемый продемонстрировал: понимание основного программного материала; умение, без грубых ошибок, решать практические контрольные задания (ситуационные задачи, краткие формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить или описание результата, который нужно получить и др.); правильные, без грубых ошибок, ответы (решения) на основные задания (вопросы), включая дополнительные, устранение, при наводящих вопросах преподавателя, замечаний по отдельным элементам задания (вопроса); недостаточное полное владение литературой, рекомендованной учебной программой
	Владеть	Обучаемый продемонстрировал: понимание основного программного материала; умение, без грубых ошибок, решать комплексные практические задания (решения задач по нестандартным ситуациям (подготовки или экспертизы документов, решения задач анализа и оценки и т.п.); защитил, с устранением ошибок, индивидуальный или групповой проект или портфолио, при наличии практического результата, характеризующего уровень сформированности компетенции; без грубых ошибок дал ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и ошибок в решениях в ходе защиты задания (проекта, портфолио) при наводящих вопросах преподавателя; недостаточно полное владение литературой, рекомендованной учебной программой

Недостаточный	Знать	Обучаемый продемонстрировал: неправильные ответы на основные вопросы; грубые ошибки в ответах; непонимание сущности излагаемых вопросов; неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; не владеет основной литературой, рекомендованной учебной программой
	Уметь	Обучаемый продемонстрировал: непонимание основного программного материала; неумение решать практические контрольные задания (ситуационные задачи, краткие формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить или описание результата, который нужно получить и др.); не дал правильные ответы (решения) на основные задания (вопросы), включая дополнительные; не устранил, при наводящих вопросах преподавателя, замечания и грубые ошибки по заданию (вопросу); не владеет основной учебной литературой, рекомендованной учебной программой
	Владеть	Обучаемый продемонстрировал: непонимание основного программного материала; неумение, решать комплексные практические задания (решения задач по нестандартным ситуациям (подготовки или экспертизы документов, решения задач анализа и оценки и т.п.); не смог защитить индивидуальный или групповой проект или портфолио, при наличии грубых ошибок дал неправильные ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и ошибок в решениях в ходе защиты задания (проекта, портфолио) при наводящих вопросах преподавателя; не владеет основной учебной литературой, рекомендованной учебной программой

4. ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

При проведении промежуточной аттестации в университете используются традиционные формы аттестации:

Форма промежуточной аттестации	Шкала оценивания
ЗАЧЕТ	"зачтено", "не зачтено"
ЗАЧЕТ С ОЦЕНКОЙ (дифференцированный зачет)	"отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно"
ЭКЗАМЕН	"отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно"

5. КРИТЕРИИ И ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

Для оценивания результатов обучения в виде **ЗНАНИЙ** используются следующие процедуры и технологии:

- устный ответ на вопрос(ы) или индивидуальное собеседование,
- письменные ответы на вопрос(ы),
- тестирование (простое) и т.п.

Для оценивания результатов обучения в виде **УМЕНИЙ** и **ВЛАДЕНИЙ** используются следующие процедуры и технологии:

- практические контрольные задания (далее – ПКЗ), включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий) или комплексное тестирование, которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.

По сложности ПКЗ разделяются на:

простые задания (далее – простые ПКЗ);

комплексные задания или комплексное тестирование (далее – комплексные ПКЗ).

Для оценивания **УМЕНИЙ** - применяются простые ПКЗ.

Простые ПКЗ предполагают решение в одно или два действия. К ним можно отнести: простые ситуационные задачи с коротким ответом или простым действием; несложные задания по выполнению конкретных действий.

Для оценивания **ВЛАДЕНИЙ** - применяются комплексные ПКЗ.

Комплексные задания требуют многоходовых решений как в типичной, так и в нестандартной ситуациях. Это задания в открытой форме, требующие поэтапного решения и развернутого ответа.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

При организации и проведении промежуточной аттестации, исходя из перечня планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), по каждой компетенции или связанным нескольким компетенциям, в формировании которых участвует учебная дисциплина (модуль), кафедрой формируются фонд оценочных средств к экзамену (соответственно – зачету с оценкой или зачету):

- **примерный перечень вопросов к экзамену** (соответственно зачету с оценкой, зачету) для оценивания результатов обучения в виде **ЗНАНИЙ**. При этом, за каждым вопросом в скобках указываются(ются) компетенции(я), уровень сформированности которых(ой) будет оцениваться;

- **примерный перечень простых практических контрольных заданий к экзамену** (соответственно – зачету с оценкой или зачету) для оценивания результатов обучения в виде **УМЕНИЙ**. При этом, за каждым заданием в скобках указываются(ются) компетенции(я), уровень сформированности которых(ой) будет оцениваться;

- **примерный перечень комплексных практических контрольных заданий к экзамену** (соответственно – зачету с оценкой или зачету) для оценивания

результатов обучения в виде ВЛАДЕНИЙ. При этом, за каждым заданием в скобках указываются(ются) компетенции(я), уровень сформированности которых(ой) будет оцениваться.

Билеты или контрольные задания к зачету формируются случайной выборкой из приведенных ниже перечней.

Каждый билет (зачетное задание) включает:

1. Вопросы для оценивания результатов обучения в виде ЗНАНИЙ (теоретические вопросы);

2. Комплексные тестовые контрольные задания для оценивания результатов обучения в виде УМЕНИЙ (компьютерное тестирование (4 типа тестовых заданий) или практические контрольные задания);

3. Комплексное практическое контрольное задание для оценивания результатов обучения в виде ВЛАДЕНИЙ («Кейс-стадии» или ситуационные практические задачи).

Методика оценивания: при проведении промежуточной аттестации, как правило, применяется среднее арифметическое значения оценок, полученных за каждый элемент оценивания, указанный в билете (вопрос и два практических задания).

При проведении оценивания по вопросам и заданиям, указанным в билете, в ходе промежуточной аттестации, преподаватель может учитывать результаты текущего контроля.

7. 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

7.1. Примерный перечень вопросов к экзамену (2 семестр) 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).

7.2. Примерный перечень простых контрольных заданий к экзамену в форме тестов для оценивания результатов обучения в виде УМЕНИЙ

Комплексное компьютерное тестирование Тест 1 – Тип ответа: Одиночный выбор (ПК-6, ПК-8).

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

2. 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 регио-

	нальном 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, поставьте 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, выражен-	3. индекс развития человеческого потенци-

ные в натуральных величинах	ала
-----------------------------	-----

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, рекомендуящий 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, 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.
3. Услуга	В) 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.

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

Понятие:	О п р е д е л е н и е :
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 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

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:	О п р е д е л е н и е :
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:	О п р е д е л е н и е :
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:	О п р е д е л е н и е :
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, рекомендуящий 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^[1]) — 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 элек-

тронной 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).

7.3. Примерный перечень комплексных практических контрольных заданий к экзамену для оценивания результатов обучения в виде ВЛАДЕНИЙ (ПК-6, ПК-8).

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](https://www.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?

7.4 Образец билетов к экзамену

Билет 1.

Вопрос 1.

Общемировые тенденции развития публичного менеджмента и развитие сервисного подхода в деятельности органов власти (ПК-6, ПК-8).

Вопрос 2. Тестовое задание (ПК-6, ПК-8).

- Какой признак государственной административной услуги не является верным:
 - Индивидуальность предоставления
 - Обращение пользователей государственных услуг в государственный орган
 - Предоставление услуги в государственном органе и негосударственном органе
- Основные требования предъявляемые к государственным услугам (ответ не один):
 - повышение качества предоставляемых населению услуг, обеспечение их доступности
 - повышение эффективности обслуживания получателей государственных услуг
 - нет правильного ответа
- 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

4. Дополните фразу.

Поставщик социальных услуг - _____.

Вопрос 3. Задача (ПК-6, ПК-8).

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?

Билет 2.

Вопрос 1.

1. (Институциональные реформы (сфера государственных и муниципальных услуг) в России (ПК-6, ПК-8).

2. Вопрос 2. Тестовое задание (ПК-6, ПК-8).

1. 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. К традиционным ветвям власти относятся:

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

4. 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

4. Дополните фразу.

Стандарты социального обслуживания – это _____.

Вопрос 3. Задача (ПК-6, ПК-8).

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.

Билет 3.

Вопрос 1.

Развитие законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг (ПК-6, ПК-8).

Вопрос 2. Тестовое задание (ПК-6, ПК-8).

1. 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

2. Органы местного самоуправления несут ответственность:

а) перед населением муниципального образования

б) перед муниципальной думой

в) перед налоговыми органами

г) перед государством

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. Дополните фразу.

_____ – 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.

Вопрос 3. Задача (ПК-6, ПК-8).

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?

Разработчики:

Аникиенко Н.Н.,



доцент кафедры экономической безопасности и предпринимательства

ФОС обсужден на заседании кафедры экономической безопасности и предпринимательства

Протокол № 5 от «22» января 2024 г.

Заведующий кафедрой: Попова И.В.

«22» января 2024 г.

