

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»

Кафедра «Государственного, муниципального и корпоративного управления»

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Б1.В.18 «Государственные и муниципальные услуги»**

Направление подготовки – 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

ОПОП академического бакалавриата
«Государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника – бакалавр
Формы обучения – заочная

Рязань, 2020 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценочные материалы – совокупность учебно-методических материалов (контрольных заданий, описаний форм и процедур), предназначенных для оценки качества освоения обучающимися данной дисциплины как части основной образовательной программы.

Цель – оценить соответствие знаний, умений и уровня приобретенных компетенций обучающихся целям и требованиям основной образовательной программы в ходе проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена. В билет включается 2 устных вопроса. При необходимости проводится беседа.

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

- 1) пороговый уровень - является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
- 2) продвинутый уровень - характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенций по завершении освоения дисциплины;
- 3) эталонный уровень - характеризуется максимально возможной выраженностью компетенций и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по шкале «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо» и «отлично».

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не выполнил все предусмотренные задания на уровне порогового. Это означает, что ответы обучающегося выявили пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится лицам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который выполнил все предусмотренные задания на уровне порогового. Это означает, что обучающийся показал знания основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется лицам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, который выполнил все предусмотренные задания на уровне продвинутого. Это означает, что обучающийся показал полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется лицам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка «отлично» выставляется студенту, который выполнил все предусмотренные задания на уровне эталонного. Это означает, что обучающийся показал всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, «отлично» выставляется лицам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

3. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Перечень оценочных средств (ОС)

Тип	Наименование	Цель (назначение)	Представление в ФОС
1	Вопросы промежуточного контроля	Контроль усвоения учебного материала в конце курса (экзамен)	Вопросы по темам дисциплины.
2	Тестовые задания	1. В процессе лекции как форма текущего контроля усвоения материала. «Встроены» в текст лекции. 2. Как форма промежуточного контроля усвоения материала: доп. вопросы, контроль самостоятельной работы.	Мини-задачи с набором от 2-х до 7 ответов. Три разновидности: 1) выбор одного или нескольких правильных ответов; 2) «восстановить последовательность действий» - необходимо расположить ответы в правильной последовательности; 3) «оценочные характеристики» – выбор между «да» и «нет».
3	Кейс	Сформировать практические навыки: - поиска информации в базах данных (БД); - анализа и экспертного заключения.	Блиц-задание в ходе текущего общения: найти нужный правовой акт в БД «Консультант+» или на официальном сайте муниципалитета (области).
4	Ответы на вопросы и обсуждение вопросов студентов в процессе общения на практических работах	1. Косвенная оценка преподавателем степени включённости студента в материал. 2. Формирование умения общаться в профессиональной среде и использовать профессиональную лексику.	

Применение оценочных средств в процессе обучения

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Тип оценочного мероприятия
1	2	3	4
1	Введение в предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»	ПК-24	Тип 1, Тип 2.1, Тип 4
2	Основы формирования системы публичных услуг в муниципальном образовании (МО)	ПК-24	Тип 1, Тип 2.1, Тип 4
3	Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению в МО	ПК-24	Тип 1, Тип 2.1, Тип 4
4	Муниципальные услуги в материальной сфере МО (case-study)	ПК-24	Тип 1, Тип 2.2, Тип 3, Тип 4
5	Федеральные государственные услуги в МО	ПК-24	Тип 1, Тип 2.1,
6	Региональные государственные услуги в МО (case-study)	ПК-24	Тип 1, Тип 3
7	Система услуг и принципы формирования структуры и компетенции органов МСУ.	ПК-24	Тип 1, Тип 2.2, Тип 4
8	Кадровое обеспечение предоставления муниципальных услуг в МО	ПК-24	Тип 1, Тип 2.1, Тип 4
9	Отношения с поставщиками муниципальных услуг	ПК-24	Тип 1, Тип 2.1, Тип 4
10	Отношения по поводу выбора способа оплаты муниципальных услуг	ПК-24	Тип 1, Тип 2.1, Тип 4
11	Взаимодействие органов и должностных лиц МСУ с потребителями услуг	ПК-24	Тип 1, Тип 2.1, Тип 4

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Тип оценочного мероприятия
1	2	3	4
12	Организация контроля населением и Представительным органом (ПО МО) исполнения органами и должностными лицами МСУ полномочий по решению ВМЗ (case-study)	ПК-24	Тип 1, Тип 2.2, Тип 3, Тип 4

4. ВОПРОСЫ И ТЕСТЫ ДЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

4.1. Вопросы для экзамена

К Теме 1 «Введение в предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»»

1. Что такое «публичный интерес»?
2. Опишите организацию публичной власти в РФ: уровни и принципы организации, виды властей.
3. Назовите отличия государственной власти от местного самоуправления (МСУ).
4. Опишите связь «предмета ведения», «полномочия», «компетенции».
5. Что такое «вопросы местного значения»? В каком Федеральном законе описаны?
9. Опишите назначение и конечный результат деятельности публичной власти в «принципал-агентской модели» государства.
10. Что такое публичная (государственная, муниципальная) услуга? Классификация публичных услуг.
11. Что такое функция публичного управления?
12. Опишите содержание понятия «решить вопрос местного значения (ВМЗ)» и результат решения ВМЗ.

К Теме 2 «Основы формирования системы публичных услуг в МО»

1. Что такое «муниципальное образование»? Типы муниципальных образований в РФ.
2. Сферы жизнедеятельности муниципального образования: понятие, состав, содержание процессов (распределение ВМЗ и услуг).
3. Что такое «орган МСУ» и «должностное лицо органа МСУ»? Дайте перечень органов и должностных лиц МСУ.
4. В чём отличие «органа МСУ» от «муниципального органа»? Назовите обязательные органы МСУ.
5. Раскройте понятие «система органов и должностных лиц МСУ».
6. Опишите «правило соответствия» при формировании состава и внутренней структуры органа МСУ.
7. Что такое «способ предоставления услуги»? Перечислите разрешённые законодательством РФ способы предоставления услуг.
8. Что такое «поставщик услуги»? Перечислите виды поставщиков услуг. Опишите связь «способ предоставления услуги – поставщик услуги».
9. Правовой акт: понятие, виды и признаки, юридическая значимость.
10. Отраслевой пакет нормативно-правовых актов: понятие, состав, назначение.
11. Контроль: понятие, цель (назначение), результат.
12. Контроль: понятие, инструмент (проверка), гарантии качества контроля.
13. Контроль в отношении муниципальных услуг: предмет, субъекты, виды, результат.

К Теме 3 «Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению в МО»

1. Формирование услуги как объекта управления: понятие, и последовательность этапов.
2. Что такое «простые» и «сложные» вопросы местного значения (ВМЗ)? Приведите примеры.
3. Раскройте содержание понятия «предоставление услуги».
4. Опишите модель единого (сводного) Перечня услуг (работ). Какова цель его создания?
5. Что такое «качество услуги»? Приведите примеры показателей качества услуги.
6. Что такое «стандарт качества услуги»? Отличаются ли требования к содержанию стандартов качества административных и материальных услуг?
7. Что такое «административный регламент услуги»? Отличаются ли требования к содержанию регламентов административных и социально-культурных услуг?
8. Опишите основные этапы разработки административного регламента. Зачем надо привлекать населения в этот процесс?
9. Связь Перечня и Реестра услуг.
10. Зачем и чему следует обучать поставщиков и потребителей услуг?
11. Опишите взаимосвязь «внутреннего» управления качеством услуг и «общей системой менеджмента качества – ОСМК».

К Теме 5 «Федеральные государственные услуги в МО»

1. Что такое «вопросы федерального значения - ВФЗ»? Состав ВФЗ. Назовите статьи Конституции РФ где они описаны. Используя текст Конституции РФ, назовите примеры ВФЗ.
2. Опишите состав и классификацию федеральных органов госвласти в РФ. Органы МСУ входят в систему органов госвласти?
3. Охарактеризуйте ситуацию с перечнем федеральных госуслуг, предоставляемых на территории муниципалитета.
4. Опишите направления совершенствования предоставления федеральных госуслуг (по Указу от 07.05.2012 № 601).
5. Что такое технология «одно окно»? Как построена работа МФЦ.
6. Что такое система межведомственного электронного взаимодействия? Что такое «технологическая карта межведомственного взаимодействия - ТКМВ»?
7. Предмет и назначение общественной оценки гражданами эффективности деятельности руководителей федеральных органов власти.
8. Муниципальный контроль качества оказания услуг федеральной властью в МО: предмет, цель и меры (направления) контроля.
9. Цель, пять условий законности делегирования органам МСУ отдельных госполномочий по исполнению госуслуг, два способа делегирования.
10. Форма, адресат и требования к закону о делегировании органам МСУ отдельных госполномочий по предоставлению услуг.
11. Опишите критерии законности госконтроля исполнения органами МСУ делегированных госполномочий.

К Теме 7 «Система услуг и принципы формирования структуры и компетенции органов и должностных лиц МО»

1. Что такое «орган МСУ»? По каким основаниям можно классифицировать органы МСУ? Опишите структуру и систему органов МСУ.
2. Глава муниципального образования (ГМО): место и роль в системе органов МСУ, сфера ответственности (предмет ведения).
3. Полномочия Главы муниципального образования (ГМО) по решению ВМЗ. Способы (модели) формирования ГМО. Модель ГМО в Уставе г. Рязани.
4. Представительный орган МО (ПО МО): место и роль в системе органов МСУ, сфера ответственности (предмет ведения), способы (модели) формирования ПО МО.

5. Состав полномочий ПО МО по решению ВМЗ. Принцип определения численности и структура (внутренняя организация) ПО МО.
6. Местная администрация МО (МА МО): место и роль в системе органов МСУ, принцип определения и состав полномочий МА МО.
7. Структура МА МО: виды подразделений и их компетенция, организационно-функциональная структура МА МО, требования к решению ПО МО об утверждении структуры МА МО.
8. Глава Администрации МО (ГМА): место и роль в системе органов МСУ, сфера ответственности (предмет ведения), методика определения полномочий ГМА.
9. Способы (модели) формирования ГМА в РФ. Модель ГМА в Уставе г. Рязани.

К Теме 8 «Кадровое обеспечение предоставления муниципальных услуг в МО»

1. Что такое муниципальная служба? Должность муниципальной службы? Муниципальный служащий?
2. Что такое «муниципальные должности»? Чем «муниципальная должность» отличается от «должности муниципальной службы»?
3. Опишите Реестр должностей муниципальной службы. Кто утверждает типовой Реестр?
4. Устав муниципалитета о муниципальной службе. Положение о муниципальной службе в муниципальном образовании.
5. «Компетенция» и «компетентность» муниципального служащего. Профессионально-квалификационные требования к муниципальному служащему.
6. Что такое «компетентный подход» на муниципальной службе? Справочники по квалификациям и профессиональные стандарты как две модели компетентного подхода.
7. Подбор кадров в органы МСУ: способы, источники, гарантии открытости муниципальной службы.
8. Система материальной и моральной мотивации деятельности муниципальных служащих.
9. Аттестация муниципальных служащих: понятие, цель, результат.
10. Формирование кадрового резерва: понятие, задачи, процедура (конкурсный отбор).

К Теме 9 «Отношения с поставщиками муниципальных услуг»

1. Что такое «муниципальное хозяйство». Субъекты отношений.
2. Способ предоставления услуги: понятие, перечень, принципы и критерии выбора способа предоставления услуги.
3. Конкурентные способы заключения договора (торги): понятие, виды.
4. Муниципальные закупки: понятие, объект закупок, форма (муниципальный заказ).
5. Отбор частных поставщиков с использованием конкурентных механизмов.
6. Муниципально-частное партнёрство (МЧП): понятие, признаки МЧП, отличия от закупок.
7. Межмуниципальная хозяйственная кооперация: понятие, предмет отношений, цель (результат) и формы (договорные, институциональные). Правила создания межмуниципальных хозяйствующих субъектов.
8. Собственные (муниципальные) хозяйствующие субъекты: понятие, виды, общие правила создания. Отличие коммерческих от некоммерческих организаций.
9. Режимы использования муниципального имущества: понятие, основные различия.
10. Унитарные предприятия: понятие, виды, порядок создания.
11. Муниципальные учреждения: понятие, типы, цели и порядок создания, особенности режима оперативного управления имуществом.
12. Опишите порядок действий при выборе оптимального способа предоставления услуги.

К Теме 10 «Отношения по поводу выбора способа оплаты муниципальных услуг»

1. Варианты оплаты муниципальных услуг. Преимущества и недостатки тарифа перед налогом. Группировка услуг по способам их оплаты.
2. Принцип определения платных-бесплатных услуг учреждений (социально-культурных услуг). Муниципальное задание на оказание основных услуг учреждений: понятие, структура, цель.
3. Принцип определения платности материальных услуг. Группировка материальных услуг по видам тарифов.
4. Опишите систему стандартов раскрытия информации.
5. Платные административные услуги: содержание, перечень, форма оплаты.
6. Функции управления: признак, виды, способ финансирования.
7. Доступность муниципальных услуг: понятие, способы оценки (показатели) доступности.
8. Социальные обязательства: понятие, состав, способ финансирования.

К Теме 11 «Взаимодействие органов и должностных лиц МСУ с потребителями услуг»

1. Организация взаимодействия органов МСУ и потребителей услуг в тарифной сфере: цель, направления организации взаимодействия.
2. Контроль качества услуг: цели и направления взаимодействия органов МСУ и потребителей услуг.
3. Направления взаимодействия органов МСУ с обществами по защите прав потребителей.
4. Что такое «финансовая грамотность населения»?

К Теме 12 «Организация контроля населением и Представительным органом (ПО МО) исполнения органами и должностными лицами МСУ полномочий по решению ВМЗ (case-study)»

1. Подотчётность депутатов и ПО МО: формула подотчётности, требования к структуре отчётов, порядок отчётности.
2. Подотчётность Местной администрации МО (МА МО): формула подотчётности, структура отчёта, порядок рассмотрения отчёта.
3. Подотчётность Главы Администрации МО (ГМА): формула подотчётности, структура отчёта, порядок рассмотрения отчёта.
4. Подотчётность Главы муниципального образования (ГМО): формула подотчётности, структура отчёта, порядок рассмотрения отчёта.

4.2. Тестовые задания для текущего (лекции) и промежуточного контроля, контроля усвоения знаний при самостоятельной работе

К Теме 1 «Введение в предмет дисциплины “Государственные и муниципальные услуги”»

1.1. Укажите определение понятия «публичный интерес».

- а) осознанная потребность, возникающая из факта совместного проживания людей на ограниченной территории и удовлетворяемая сообщая;
- б) система отношений между гражданами и их объединениями, проявляющихся в возможности и способности субъекта навязать свою волю, воздействовать на деятельность и поведение других граждан в соответствии со своими целями, используя при этом соответствующие ресурсы.

1.2. Укажите определение принципа субсидиарности.

- а) организация публичной власти путём деления по вертикали (на уровни) и по горизонтали (по функциям – законодательная, исполнительная, судебная);
- б) наделение ресурсами, соответствующими объёму полномочий;
- в) любая задача должна выполняться на самом низком уровне власти, который только в состоянии её выполнить.

1.3. Укажите вид публичной власти: «подзаконная, несамореформируемая; выражает местный, негосударственный интерес; ведущая роль в решении задач принадлежит населению»:

- а) государственная власть РФ;
- б) госвласть субъекта РФ;
- в) местное самоуправление (МСУ).

1.4. В чём состоит назначение публичной власти в РФ?

- а) извлечение прибыли (дохода);
- б) создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека;
- в) качество жизни, общее благосостояние граждан.

1.5. Что является результатом деятельности публичной власти в РФ?

- а) извлечение прибыли (дохода);
- б) создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека;
- в) качество жизни, общее благосостояние граждан.

1.6. Укажите полномочия органов МСУ в следующей формулировке вопроса местного значения: «(а) владение, (б) пользование и (в) распоряжение (г) муниципальным имуществом» (3 ответа).

1.7. Укажите определение публичной услуги вообще.

- а) формализованная деятельность третьих лиц в интересах отдельного физлица или юрлица, осуществляемая за счёт средств государственного (муниципального) бюджета, влекущая изменение состояния получателя услуги, полезный эффект которой не может быть отделён от самих действий;
- б) обязанность власти выплатить определённую законом сумму денежных средств юридическому или физическому лицу;
- в) типовое, циклически повторяющееся действие органа власти, связанное с планированием, регулированием, согласованием (координацией) и контролем процессов.

1.8. Укажите определение административной публичной услуги.

- а) деятельность третьих лиц с целью восстановления (изменения, сохранения) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий, перемещения грузов и людей, а также создания материальных условий для потребления;
- б) правоотношения (кроме публичных обязательств), возникающие между физ- и юрлицами и органами власти, связанные с установлением и реализацией определенных прав и обязанностей сторон;
- в) деятельность третьих лиц с целью поддержания и восстановления здоровья, духовного и физического развития личности, повышения профессионального мастерства, передачи традиций и обычаев.

К Теме 2 «Основы формирования системы публичных услуг в МО»

2.1. Укажите определение понятия «муниципальное образование», которое отражает назначение публичной власти.

- а) административно-территориальные формирования (городские или сельские поселения, муниципальные районы, городские округа, внутригородские районы, внутригородские территории городов федерального значения), население которого наделено ФЗ-131 правом самостоятельно решать вопросы местного значения (ВМЗ), формировать для этого муниципальные органы публичной власти, собственные финансы и имущество, и собственную систему муниципальных правовых актов (МПА);
- б) административно-территориальные формирования, в границах которых организовано как решение вопросов местного значения (ВМЗ), так и предоставление региональных и федеральных государственных услуг (публичных обязательств и функций управления).

2.2. Укажите определение понятия «сфера жизнедеятельности МО».

- а) административно-территориальные формирования (городские или сельские поселения, муниципальные районы, городские округа, внутригородские районы, внутригородские территории городов федерального значения), население которого наделено ФЗ-131 правом самостоятельно решать вопросы местного значения (ВМЗ), формировать для этого муниципальные органы публичной власти, собственные финансы и имущество, и собственную систему муниципальных правовых актов (МПА);
- б) устойчивые (постоянно повторяющиеся и воспроизводящиеся) отношения между жителями, жителями и органами власти в процессе решения одноимённых групп ВМЗ или осуществления на территории МО одноимённых госполномочий.

2.3. Укажите описание информационной сферы жизнедеятельности МО:

- а) воспроизводство семьи и физическое воспроизводство человека: образование, здравоохранение, массовая физкультура; местная соцполитика;
- б) воспроизводство и передача новому поколению идей традиций, культуры: культура; архивная деятельность, СМИ, молодежная политика и пр.;
- в) организация взаимоотношений между людьми, их объединениями, властями: ГОиЧС, безопасность, управление имуществом, управление финансами и пр.

2.4. Укажите «обязательные» органы и должностные лица МСУ по ст. 34 ФЗ-131 (3 ответа).

- а) представительный орган;
- б) глава муниципального образования;
- в) местная администрация – исполнительно-распорядительный орган;
- г) контрольно-счётный орган;
- д) избирательная комиссия.

2.5. Соберите из предложенных ответов состав гарантий ориентации органов власти на конечный результат (5 правильных ответов).

- а) исчерпывающим образом описан перечень ВМЗ и муниципальных услуг, которые входят в сферу ответственности органа МСУ, а также перечни одноимённых госуслуг и их поставщиков;
- б) установлены полномочия органа МСУ в отношении муниципальных услуг;
- в) установлены полномочия органа МСУ в отношении контроля качества госуслуг;
- г) связь между структурой органов МСУ и системой предоставляемых населению услуг (работ, обязательств) должна быть прямой и очевидной.
- д) определён порядок оценки населением качества услуг;
- е) установлен порядок, периодичность и формы документов для отчётности.

2.6. Государственный/муниципальный заказ (закупки) является одним из способов организации предоставления муниципальных услуг в случае привлечения ____ **какого поставщика?** _____ (укажите правильный ответ):

- а) частного;
- б) муниципального предприятия, созданного самим МО;
- в) муниципального предприятия муниципалитета-соседа.

2.7. Укажите определение понятия «отраслевой пакет правовых актов»:

- а) официальный документ, обладающий соответствующей формой, изданный уполномоченным органом в пределах его компетенции, предполагающий неоднократное применение, неопределённый круг лиц, установление, изменение или прекращение определённых правоотношений;
- б) деятельность населения и органов публичной власти в пределах их компетенции, направленная на создание, изменение, отмену НПА;
- в) совокупность федеральных, региональных и местных НПА, необходимых для организации предоставления группы одноимённых услуг (например, транспортные услуги; услуги общего образования).

2.8. Что является результатом контроля? (укажите правильный ответ)

- а) количество контрольных мероприятий;
- б) количество и размер штрафов, взысканий по результатам контрольных мероприятий;
- в) изменение состояния объекта контроля: повышение качества услуг, снижение количества нарушений и пр.

К Теме 3 «Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению в МО»

3.1. Восстановите нарушенную последовательность процесса предоставления услуг (расставьте номера ответов в правильной очерёдности, *например, так: 1д, е, а, л*).

- а) создание системы органов МСУ;
- б) изучение потребностей жителей;
- в) «формирование» услуг как объектов управления;
- д) выбор поставщика (способа предоставления) услуги;
- е) предоставление услуги;
- ж) внутренний контроль;
- з) внешний контроль.

3.2. Укажите определение понятия «качество услуги».

- а) способность услуги удовлетворять потребности потребителя;
- б) восприятие потребителем степени выполнения его требований и ожиданий;
- в) количественная характеристика свойств услуги, определяющих её способность удовлетворять потребности потребителя.

3.3. Укажите определение понятия «стандарт качества» услуги.

- а) муниципальный правовой акт, описывающий минимальный набор качественных и количественных характеристик, отклонение от которых может нанести вред потребителю;
- б) муниципальный правовой акт, описывающий характеристики услуги и правила осуществления процессов (процедур), этапы и последовательность их совершения органами власти, порядок взаимодействия между органами власти, между органами власти и получателями и поставщиками услуги.

3.4. Восстановите логическую последовательность разделов административного регламента услуги (указать правильную очередность ответов, *например: 4в, а, д*).

- а) общие положения;
- б) описание потребителей услуги;
- в) элементы услуги и их характеристика (стандарт);
- г) порядок информирования потребителей об услуге;
- д) формы контроля исполнения регламента;
- е) досудебный порядок обжалования решений, действий (бездействия) исполнителей;
- ж) состав, последовательность сроки выполнения процедур предоставления услуги.

3.5. Укажите этапы процесса «формирования» услуги как объекта управления (5 ответов).

- а) создание системы органов МСУ;
- б) изучение потребностей населения;
- в) установление связи ВМЗ и услуг, составление единого Перечня услуг;
- г) определение качественных и количественных показателей услуг;
- д) выбор поставщика услуги;
- е) оказание услуги;
- ж) организация внутреннего контроля;
- з) принятие стандартов (качества) и административных регламентов услуг, утверждение единого Реестра услуг;
- и) организация внешнего контроля;
- к) обучение поставщиков и потребителей;
- л) построение системы управления качеством услуг.

3.6. Укажите определение понятия общая система управления качеством услуг (СМК).

- а) муниципальный правовой акт, описывающий минимальный набор качественных и количественных характеристик, отклонение от которых может нанести вред потребителю;
- б) муниципальный правовой акт, описывающий характеристики услуги и правила осуществления процессов (процедур), этапы и последовательность их совершения органами власти, порядок взаимодействия между органами власти, между органами власти и получателями и поставщиками услуги;
- в) комплекс мер, направленных на координацию деятельности органов МСУ, поставщиков услуг и потребителей (населения) по обеспечению качества услуг и «настройки» этого качества на ожидания потребителей (жителей).

К Теме 5 «Федеральные государственные услуги в муниципальном образовании (МО)»

5.1. Укажите, в какой статье Конституции РФ перечислены вопросы ведения РФ: (а) статья 18 (Главы 2), (б) статья 71 (Главы 3), (в) статья 72 (Главы 3)?

5.2. Укажите определение федерального Министерства.

- а) ФОИВ для выработки госполитики в сфере деятельности, контроля и координации деятельности федеральных служб и агентств и управления подведомственными госпредприятиями и госучреждениями;
- б) ФОИВ для осуществления контрольных и надзорных функций, а также отдельных специальных функций (госбезопасность, оборона и др.);
- в) ФОИВ осуществляющий в установленной сфере деятельности функции по оказанию госуслуг, управлению госимуществом и правоприменительные функции, кроме функций по контролю и надзору.

5.3. Укажите определение понятия «одно окно».

- а) технология предоставления услуг для граждан и бизнеса, при которой приём (выдача) документов заявителя производится однократно и одновременно, а все необходимые дальнейшие процедуры осуществляются органами власти или МФЦ без участия заявителя в соответствии с утвержденным административным регламентом;
- б) технология дистанционного предоставления услуг, при которой взаимодействие между органом власти и заявителем осуществляется в электронном виде через Интернет, а результат обращения может предоставляться в форме электронного документа.

5.4. Укажите определение понятия «система межведомственного взаимодействия».

- а) набор форм-таблиц с описанием порядка предоставления публичной услуги, сведения о необходимых документах, сведения о контрагентах, формах и содержании межведомственного взаимодействия, планы технической реализации межведомственного взаимодействия;
- б) взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в т.ч. в электронном виде, между органами власти и организациями, предоставляющими публичные услуги, в т.ч. МФЦ, путём обмена документами в электронной и в бумажной форме, с использованием электронных каналов (e-mail) и традиционных способов доставки (почтой, курьером).

5.5. Укажите «предмет муниципального контроля предоставления федеральных госуслуг» в отличие от «предмета жалобы».

- а) уровень удовлетворённости граждан качеством федеральных госуслуг;
- б) несоблюдение установленных стандартом и административным регламентом условий предоставления госуслуги;
- в) показатели качества и доступности услуги.

5.6. Укажите предмет обжалования заявителем в целом.

- а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги;
- б) *любое* решение, действие (бездействие) органа власти или МФЦ, должностного лица органа власти или МФЦ;
- в) нарушение срока предоставления услуги;
- г) требование у заявителя документов, не предусмотренных стандартом;
- д) отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено для предоставления услуги, у заявителя;
- е) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены стандартом;
- ж) затребование с заявителя платы, не предусмотренной правовыми актами;
- з) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.7. Вы согласны с утверждением: «Подать жалобу можно только руководителю органа, сотрудник которого нарушил стандарт или регламент предоставления услуги»? да/нет

5.8. Возможно ли делегирование *органам МСУ* федеральных полномочий Указами Президента РФ? да/нет

5.9. Укажите «предмет делегирования» в отличие от «обязательных условий» делегирования.

- а) часть полномочий по предоставлению федеральной услуги;
- б) одновременная передача достаточных финансовых средств и имущества;
- в) только через принятие Закона;
- г) только регламентированной услуги;
- д) при условии, что доказана невозможность предоставить услугу иным способом или если это экономически более эффективно.

5.10. Кому делегируется исполнение отдельных госполномочий?

- а) городским округам и муниципальным районам;
- б) органам МСУ городских округов и муниципальных районов.

К Теме 7 «Система услуг и принципы формирования структуры и компетенции органов и должностных лиц МО»

7.1. Что такое «орган МСУ» (соберите вместе все 4 признака)?

- а) не входит в систему органов госвласти;
- б) указан (перечислен) в ФЗ и/или в Уставе МО как принадлежащий системе органов МСУ;
- в) избирается непосредственно населением или формируется ПО МО;
- г) создаётся другим органом МСУ;
- д) наделён ФЗ (Уставом МО) собственными полномочиями;
- е) наделяется решением органа МСУ вспомогательными полномочиями.

7.2. Выберите из предложенного перечня исключительные полномочия ПО МО по организации контроля (2 ответа).

- а) утверждение местного бюджета и отчёта о его исполнении;
- б) контроль за исполнением органами и должностными лицами МСУ полномочий по решению ВМЗ;
- в) установление, изменение и отмена местных налогов и сборов в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах;
- г) утверждение Стратегии социально-экономического развития МО;
- д) определение порядка управления и распоряжения муниципальным имуществом, находящимся в муниципальной собственности;
- е) принятие решения об удалении Главы МО в отставку;
- ж) определение порядка принятия решений о создании, реорганизации и ликвидации муниципальных предприятий, об установлении тарифов на услуги муниципальных предприятий и учреждений.

7.3. Укажите роль МА МО в системе органов МСУ.

- а) обеспечение осуществления органами МСУ полномочий по решению ВМЗ;
- б) создание административно-хозяйственного механизма решения ВМЗ и осуществления отдельных переданных госполномочий;
- в) выявление и согласование интересов сообщества, нормативное регулирование и контроль решения ВМЗ органами и должностными лицами.

7.4. Укажите признак функционального структурного подразделения администрации.

- а) организационно-управленческие и исполнительно-распорядительные полномочия по управлению решением ВМЗ отраслях местного хозяйства и социальной сфере;
- б) осуществление конкретных полномочий администрации на отдельных территориях муниципалитета (районы, управленческие округа) с целью повышения оперативности решения текущих вопросов населения;
- в) осуществление общих функций управления решением ВМЗ – планирование социально-экономического развития, формирование бюджета, управление имуществом, правовое обеспечение и др.

7.5. Укажите роль ГМА в системе органов и должностных лиц МСУ (2 ответа).

- а) обеспечение осуществления органами МСУ полномочий по решению ВМЗ;
- б) создание административно-хозяйственного механизма решения ВМЗ и осуществления отдельных переданных госполномочий;
- в) сфера ответственности – эффективность решения ВМЗ (ориентация на конечный результат) и качество предоставляемых услуг;
- г) выявление и согласование интересов сообщества, нормативное регулирование и контроль решения ВМЗ органами и должностными лицами.
- д) обеспечение осуществления Администрацией всех полномочий по решению ВМЗ и исполнение отдельных переданных госполномочий;
- е) сфера ответственности – качество жизни в МО.

7.6. Укажите роль КСО МО в системе органов и должностных лиц МСУ.

- а) обеспечение осуществления органами МСУ полномочий по решению ВМЗ;
- б) создание административно-хозяйственного механизма решения ВМЗ и осуществления отдельных переданных госполномочий;
- г) выявление и согласование интересов сообщества, нормативное регулирование и контроль решения ВМЗ органами и должностными лицами;
- д) обеспечение осуществления Администрацией всех полномочий по решению ВМЗ и исполнения отдельных переданных госполномочий;
- в) проведение внешнего финансового контроля и обеспечение населения, ПО МО, ГМА и ГМО независимой информацией о состоянии муниципальных финансов и имущества, оценка достоверности и объективности отчетности должностных лиц и органов МСУ.

7.7. Определите состав мероприятий по материально-техническому обеспечению деятельности органа МСУ (4 ответа).

- а) предоставление в безвозмездное пользование зданий и сооружений, предназначенных для обеспечения деятельности органов МСУ;
- б) выплата денежного содержания муниципальным служащим;
- г) методическое обеспечение деятельности органов МСУ;
- д) транспортное обслуживание органов МСУ в служебных целях;
- е) финансирование расходов на осуществление охраны должностных лиц;
- ж) компьютерное и иное техническое обеспечение деятельности органов МСУ;
- з) обеспечение охраны административных зданий и иных имущественных объектов органов МСУ.

К Теме 8 «Кадровое обеспечение предоставления муниципальных услуг в МО»

8.1. Укажите определение понятия «должность муниципальной службы».

- а) профессиональная деятельность граждан, которая осуществляется на постоянной основе на должностях муниципальной службы, замещаемых путем заключения трудового договора (контракта);
- б) должность в органе МСУ, аппарате избирательной комиссии МО, которые образуются в соответствии с уставом МО, с установленным кругом обязанностей по обеспечению исполнения полномочий органа МСУ, избирательной комиссии или лица, замещающего муниципальную должность;
- в) должность, предусмотренная Уставом МО в соответствии с законом субъекта РФ, с установленными полномочиями на решение ВМЗ и ответственностью за осуществление этих полномочий, а также должность в органах МСУ, образуемых в соответствии с Уставом МО, с установленными кругом обязанностей по исполнению и обеспечению полномочий данного органа МСУ и ответственностью за их исполнение.

8.2. Является ли муниципальным служащим Глава МО, избранный из числа депутатов Представительного органа? да/нет

8.3. Укажите определение понятия «компетенция муниципального служащего» в отличие от понятий «компетенция органа МСУ» и «квалификационный уровень».

- а) совокупность прав, обязанностей и виды ответственности за решение ВМЗ;
- б) набор знаний, умений, навыков, опыта, ценностные установки и стиль мышления, др. профессиональные и личностные характеристики;
- в) совокупность требований к компетенциям работников, дифференцируемых по параметрам сложности, нестандартности трудовых действий, ответственности и самостоятельности.

- 8.4. Укажите ключевые механизмы материальной мотивации муниципальных служащих (2 ответа).
- а) внеочередное присвоение классного чина;
 - б) связь между размером отдельных доплат и эффективностью деятельности муниципального служащего;
 - в) присвоение почетных званий и награждение государственными наградами РФ;
 - г) связь между размером отдельных доплат и общественной оценкой эффективности деятельности руководителей органов МСУ, подведомственных предприятий и учреждений.

8.5. Укажите предмет аттестации.

- а) описание трудовой функции в соответствии с квалификацией и занимаемой должностью и минимально необходимых требований к опыту и знаниям в этой области деятельности;
- б) определение уровня профессиональной подготовки муниципального служащего и соответствие занимаемой должности.

Тесты к Теме 9 «Отношения с поставщиками муниципальных услуг»

9.1. Укажите критерии выбора способа решения ВМЗ в отличие от принципов выбора способа решения ВМЗ (предоставления услуги) /3 ответа/.

- а) экономическая эффективность;
- б) предоставление доступа к оказанию услуг любым хозяйствующим субъектам, если они соответствуют установленным требованиям;
- в) устойчивость, гарантированность предоставления услуги;
- г) приоритет применения конкурентных способов предоставления услуг;
- д) субсидиарность;
- е) недопущение совмещения функций заказчика (и контролера) и исполнителя услуг (работ).

9.2. Укажите определение понятия «конкурс».

- а) торги, в которых состязание проводится только по условию о цене, а победителем признается участник, предложивший наиболее выгодную цену;
- б) торги, в которых состязание проводится по совокупности условий (среди которых может быть и условие о цене), а победителем признается участник, предложивший лучшие условия при меньшей цене.

9.3. Укажите определение понятия «муниципальные нужды» как объекта муниципального заказа (2 ответа).

- а) социально значимые слуги, работы, потребителем которых выступает муниципалитет в целом;
- б) услуги (работы), потребителем которых выступает и муниципалитет, и физ- и юрлица;
- в) оплачиваются исключительно за счёт средств местного бюджета;
- г) оплачиваются и за счет средств местного бюджета, и за счет средств потребителей.

9.4. Укажите предмет отношений муниципально-частного партнёрства.

- а) предоставление частным поставщиком конкретной муниципальной услуги, оплачиваемой исключительно потребителями, с использованием имущества или прав муниципалитета;
- б) социально значимые слуги, работы, потребителем которых выступает муниципалитет в целом и которые оплачиваются за счёт местного бюджета;
- в) услуги (работы), потребителем которых выступает и муниципалитет, и физ- и юрлица, которые оплачиваются и из бюджета, и потребителями.

9.5. Укажите цель межмуниципальной хозяйственной кооперации.

- а) создаются исключительно для занятия теми видами деятельности, которые прямо связаны с решением ВМЗ муниципальных образований–учредителей;
- б) снизить стоимость услуг (работ) для муниципальных нужд за счёт «экономии на масштабе»;
- г) учредителями являются муниципальные образования, а не органы МСУ;
- д) для создания требуется решение ПО МО.

9.6. Укажите разрешённые ФЗ-131 организационно-правовые формы межмуниципальных коммерческих организаций.

- а) автономная некоммерческая организация (АНО);
- б) непубличное акционерное общество (НеПАО);
- в) фонд;
- г) общество с ограниченной ответственностью (ООО).

9.7. Укажите определение «муниципального унитарного предприятия» как разновидности унитарных предприятий (допускается 2 ответа).

- а) унитарное предприятие, основанное на праве оперативного управления;
- б) унитарное предприятие, основанное на праве хозяйственного ведения;
- в) коммерческая организация, не наделённая правом собственности на закреплённое за ней собственником имущество.

9.8. Укажите отличия муниципального учреждения от муниципального предприятия (5 ответов).

- а) некоммерческий характер (невозможность распределения прибыли или её отчисления учредителю);
- б) законодательно определён предмет деятельности (цели создания);
- в) в составе имущества выделяют особо ценное движимое и недвижимое имущество;
- г) передача имущества на праве хозяйственного ведения;
- д) передача имущества на праве оперативного управления;
- е) собственник не вправе устанавливать обязательные задания;
- ж) перечисление части прибыли в местный бюджет (перераспределение прибыли);
- з) полное или частичное финансирование со стороны собственника через муниципальное задание на оказание услуг;
- и) законодательно определены случаи (критерии) создания.

9.9. Восстановите последовательность действий органа МСУ при выборе способа решения ВМЗ /расположите ответы в правильном порядке, например, Ди, а, ж/.

- а) организация межмуниципальной кооперации;
- б) создание собственных хозяйствующих субъектов;
- в) заключение соглашений о делегировании отдельных полномочий по решению ВМЗ другому МО;
- г) заключение гражданско-правовых договоров с частными хозяйствующими субъектами, оказывающими необходимые услуги (работы).

К Теме 10 «Отношения по поводу выбора способа оплаты муниципальных услуг»

10.1. Укажите преимущества оплаты услуг потребителем (тариф) по сравнению с оплатой из бюджета (3 ответа).

- а) наглядность – вижу за что плачу, сам могу оценить качество;
- б) расслоение населения и рост социальной напряженности;
- в) заинтересованность в экономном и эффективном потреблении;
- г) потребитель может влиять на качество услуг (механизм спроса и предложения).

10.2. Укажите оптимальный способ оплаты социально значимых услуг - жилище, здравоохранение, образование, культура и искусство.

- а) полностью платные - тариф, полностью окупающий затраты на их производство;
- б) полностью бесплатные - бюджетное финансирование;
- в) сочетание бюджетного финансирования и тарифа, дифференцированного для разных социальных групп населения.

10.3. Сконструируйте принцип формирования тарифов на услуги материальной сферы (3 ответа).

- а) 100% оплата с учётом доступности услуг для потребителя;
- б) полностью бесплатные - бюджетное финансирование;
- в) сочетание бюджетного финансирования и тарифа, дифференцированного для разных социальных групп населения;
- г) предоставление льгот для отдельных групп потребителей;
- д) убытки поставщика при регулируемых тарифах возмещает публично-правовое образование, чей орган власти утвердил этот тариф.

10.4. Укажите способ оплаты административных услуг, связанных с совершением юридически значимых действий.

- а) тариф, установленный органом МСУ;
- б) бесплатно;
- в) госпошлина в соответствии с Налоговым кодексом РФ;
- д) тариф, установленный органом госвласти.

10.5. Укажите определение понятия «доступность услуги».

- а) восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий, перемещение грузов и людей, а также создание материальных условий для потребления;
- б) возможность беспрепятственного приобретения и оплаты потребителями соответствующих товаров (услуг), предоставляемых органами МСУ или организациями с учётом цен (тарифов) и надбавок к ценам (тарифам);
- в) поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства, передачу традиций и обычаев.

К Теме 11 «Взаимодействие органов и должностных лиц МСУ с потребителями услуг»

11.1. Укажите цель взаимодействия органов МСУ с потребителями в тарифной сфере в отличие от направлений взаимодействия (1 ответ).

- а) создать Общественный Совет по контролю за тарифами при ПО МО;
- б) устранить информационное неравенство между поставщиком и потребителем услуг, своевременно информировать потребителя об условиях производства публичных услуг и сделать его субъектом контроля процесса ценообразования на публичные услуги;
- в) сформировать на официальном сайте МО сводную Базу данных (о стандартах раскрытия информации, о правилах формирования тарифов, о системе тарифов в своём МО и в других МО).

11.2. Укажите направления организации контроля потребителями соблюдения качества и правил предоставления услуг (4 ответа).

- а) создание Общественного Совета по контролю за тарифами при ПО МО;
- б) *обязательное* участие потребителей в разработке стандартов и регламентов предоставления муниципальных услуг;
- в) создание открытого единого информационного ресурса в тарифной сфере;
- г) создание Советов НОКО;
- д) создание Единого Перечня и Реестра муниципальных услуг (работ);
- е) оценка жителями эффективности деятельности руководителей органов МСУ и влияние результатов общественной оценки на размер заработной платы (надбавки) и карьеру руководителя.

11.3. Укажите направления взаимодействия органов МСУ с обществами по защите прав потребителей (3 ответа).

- а) создание Общественного Совета по контролю за тарифами при ПО МО;
- б) создание Совета по взаимодействию в сфере защиты прав потребителей при Главе МО;
- в) создание муниципального Единого открытого информационного ресурса в тарифной сфере;
- г) организация защиты органами МСУ неопределенного круга потребителей;
- д) формирование Единого Перечня (и Реестра) муниципальных услуг (работ);
- е) формирование Базы данных (БД) по вопросам защиты прав потребителей.