

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

«ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ»

Направление подготовки

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки – Информационные технологии
в государственном и муниципальном управлении

Квалификация выпускника – магистр

Формы обучения – очно-заочная, заочная

Рязань

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.

Традиционно промежуточная аттестация проводится в форме экзамена (зачета). В экзаменационный билет включается 2 устных вопроса (или 1 устный вопрос и 1 задача) и при необходимости проводится беседа. Зачет проводится в форме собеседования по 2-3 вопросам (1-2 устных вопроса и задача) из заранее подготовленного и выданного студентам перечня.

Количество практико-ориентированных заданий должно быть не менее 1 на каждый индикатор компетенции или минимум 3, если в дисциплине всего один индикатор.

Для заочной формы обучения используется метод дистанционного контроля, который сочетает формы самостоятельной работы, тестирование и текущий контроль преподавателя. Подробно описан в Методических указаниях по дисциплине «Государственные и муниципальные услуги» (глава 5, § 5.2).

2. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (её части)	Наименование оценочного средства
1	Введение в предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»	ОПК-8.2	Экзамен, КР
2	Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению	ОПК-8.2	Экзамен, КР
3	Организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания публичной властью услуг населению	ОПК-8.2	Экзамен, КР
4	Формы публичного управления предоставлением государственных (муниципальных) услуг	ОПК-8.2	Экзамен, КР
5	Порядок формирования муниципальных услуг как объектов управления (case-study)	ОПК-8.2	Экзамен, КР
6	Состав муниципальных публичных услуг (модель) (case-study)	ОПК-8.2	Экзамен, КР
7	Система федеральных государственных услуг в муниципальном образовании	ОПК-8.2	Экзамен, КР
8	Система региональных государственных услуг в муниципальном образовании (case-study)	ОПК-8.2	Экзамен, КР
9	Взаимодействие органов публичной власти с потребителями как центральное звено предоставления публичных услуг	ОПК-8.2	Экзамен, КР

3. 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.

а) Описание критериев и шкалы оценивания тестирования.

Шкала оценивания	Критерий
5 баллов (эталонный уровень)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 85 до 100%
4 балла (продвинутый уровень)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 75 до 84%
3 балла (пороговый уровень)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 65 до 74%
0 баллов	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 0 до 64%

б) Описание критериев и шкалы оценивания дополнительного вопроса или практико-ориентированного задания открытого типа.

Шкала оценивания	Критерий
5 баллов (эталонный уровень)	Студент в полном объеме ответил на вопрос, дал аргументированные пояснения, показал способности логично излагать материал, ответил на все дополнительные вопросы преподавателя
3 балла (продвинутый уровень)	Студент в достаточном объеме ответил на вопрос, на наводящие комментарии реагировал адекватно, продолжая логику изложения, ответил на дополнительные вопросы преподавателя
1 балл (пороговый уровень)	Студент ответил на вопрос частично, на наводящие вопросы не смог ответить, не ответил на дополнительные вопросы преподавателя
0 баллов	Студент не отвечал на вопрос

На экзамен выносятся 2 основных теоретических вопроса по изучаемой дисциплине, оформленных как экзаменационный билет (возможен вариант: «вопрос + логическая задача/задание»). При необходимости проводится беседа или студент получает дополнительное задание. Дополнительно оценивается работа на лекциях в семестре. Поэтому студент может набрать максимум 15 баллов (за 2 вопроса билета + за работу в семестре).

Итоговый суммарный балл студента представляется в традиционной форме по системе «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Шкала оценивания	Критерий	
отлично (эталонный уровень)	14-15 баллов	Обязательным условием является выполнение всех предусмотренных в течение семестра заданий (на практических и лабораторных работах и при самостоятельной работе), а также работа на лекции (см. Раздел 2 выше).
хорошо (продвинутый уровень)	11-13 баллов	
удовлетворительно (пороговый уровень)	9-10 баллов	
неудовлетворительно	до 9 баллов	Студент не выполнил всех предусмотренных в течение семестра текущих заданий (на практических и лабораторных работах и при самостоятельной работе), слабо/неуверенно работал на лекции.

Для формы контроля «зачёт».

На зачёт выносятся 2 теоретических вопроса, или комбинация: «тест и контрольный вопрос»; «теоретический вопрос и задача». Дополнительно добавляется оценка по итогам работы на лекциях в семестре. Поэтому студент может набрать максимум 15 баллов (за 2 вопроса зачета + за работу в семестре).

Итоговый суммарный балл студента, полученный при прохождении промежуточной аттестации, переводится в традиционную форму по системе «зачтено» / «не зачтено».

Шкала оценивания	Критерий	
зачтено	10-15 баллов	Обязательным условием является выполнение всех предусмотренных в течение семестра заданий (на практических и лабораторных работах и при самостоятельной работе), а также работа на лекции (см. Раздел 2 выше).
Не зачтено	до 9 баллов	Студент не выполнил всех предусмотренных в течение семестра текущих заданий (на практических и лабораторных работах и при самостоятельной работе), слабо/неуверенно работал на лекции.

в) Описание критериев и шкалы оценивания курсовой работы.

Шкала оценивания	Критерий
<i>5 баллов</i>	<ul style="list-style-type: none"> – студент определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; – студент умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений, способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению, диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации); – присутствуют ясность и четкость изложения, логика структурирования доказательств, выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией, приводятся различные точки зрения и их личная оценка; – работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат, соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка.
<i>4 балла</i>	<ul style="list-style-type: none"> – студент определяет рассматриваемые понятия четко и полно, однако соответствующие примеры не приводятся; – студент не использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений, рассматривает тему односторонне, количество источников информации недостаточно; – логика изложения материалов соблюдена, однако выдвинутые тезисы не всегда сопровождаются грамотной аргументацией, сделаны некоторые выводы; – работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат, соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка.
<i>3 балла</i>	<ul style="list-style-type: none"> – студент не достаточно четко определяет рассматриваемые понятия, примеры не приводятся; – студент недостаточно использует источники информации; – по тексту нарушена логика изложения материала, текст отрывочный, в ряде случаев отсутствует аргументация, недостаточный обзор различных точек зрения, отсутствует их личная оценка; – работа не полностью отвечает требованиям к оформлению, отсутствуют цитаты, выявлены лексические, фразеологические, грамматические и стилистические замечания.
<i>2 балла</i>	<ul style="list-style-type: none"> – студент не рассматривает основные понятия темы, примеры не приводятся; – студент недостаточно использует источники информации; – по тексту нарушена логика изложения материала, текст отрывочный, отсутствует аргументация, недостаточный обзор различных точек зрения, отсутствует их личная оценка, не до конца раскрыта тема исследования; – работа не отвечает требованиям к оформлению; – работа выполнена не по теме исследования.

4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ОПК-8	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, СМИ
ОПК-8.2	Организует взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, СМИ

Сокращения:

МСУ – местное самоуправление.

МО – муниципальное образование

ВМЗ (ВРЗ, ВФЗ) - вопросы местного (регионального, федерального) значения.

- *1. Назовите 3 вида публичной власти в РФ в соответствии со статьями 2 (ч. 1, 2) и 3 (ч. 1, 2, 3) Конституции РФ.
- 1) *непосредственное решение населением* публичных задач или прямое, непосредственное народовластие (выборы, референдум, отзыв депутатов местных органов власти) – высшая форма публичной власти («народовластие»);
 - 2) *публичную власть государства* или «государственную власть» в узком смысле – форма публичной власти, осуществляемая органами госвласти РФ и субъектов РФ;
 - 3) *негосударственную, местную публичную власть* или «местное самоуправление (МСУ)».
- *2. Как статья 7 Конституции РФ определяет назначение публичной власти в РФ?
создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека
- *3. В чём состоит назначение публичных (государственных и муниципальных) услуг в процессе удовлетворения публичных потребностей.
обеспечение равенства граждан в потреблении публичных благ
- *4. Назовите виды публичных услуг
- 1) **материальные;**
 - 2) **социальные (гуманитарные);**
 - 3) **информационные (культурные);**
 - 4) **административные (оргправовые).**
- *5. Представьте Классификатор форм публичного управления предоставлением государственных (муниципальных) услуг.
- 1) **публично-правовые (властные);**
 - 2) **частно-правовые;**
 - 3) **взаимное делегирование полномочий.**
- *6. Как называется нормативно-правовой акт, который содержит совокупность обязательных с точки зрения потребителя требований, которым должна удовлетворять услуга, чтобы обеспечить соответствие её назначению? (**стандарт качества публичной услуги**)
- *7. Как называется нормативно-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? (**административный регламент предоставления публичной услуги**)
- *8. Укажите установленный федеральным законодательством предмет НОКО (независимой оценки населением качества услуг государственных и муниципальных учреждений). (**качество услуг здравоохранения, образования, культуры, соцзащиты, физкультуры и спорта**)

- *9. Выдача архивной справки о трудовом стаже является ..какой?.. услугой.
(административной)
- *10. Перечислите не менее 4-х критериев сформированности (зрелости) публичной (государственной, муниципальной) услуги как объекта управления.
1. Установлена прямая и очевидная связь между ВФЗ/ВРЗ/ВМЗ и услугами, т. е. «разложить» ВФЗ/ВРЗ/ВМЗ на услуги, обязательства, функции.
 2. По каждой услуге определён конечный результат её предоставления = конкретные показатели уровня удовлетворенности общественной потребности.
 3. Все ВФЗ/ВРЗ/ВМЗ и услуги распределены (закреплены) за «центрами ответственности» (= орган власти, который отвечает за конечный результат).
 4. Все услуги учтены в «сводном» Перечне и Реестре.
 5. Приняты стандарты качества и административные регламенты предоставления услуг.
 6. Принята методика оценки качества услуг потребителями.
 7. Принята методика учета результатов оценки качества услуг при определении размера зарплаты и карьеры руководителя органа госвласти (органа МСУ), руководителя организации-поставщика и организации-поставщика.
- *11. В каком федеральном правовом акте указан *перечень платных административных услуг*, предоставляемых при обращении граждан?
Налоговый кодекс РФ (статьи 333.19-333.33)
- *12. Возможно ли делегирование органам МСУ исполнение отдельных госполномочий субъекта РФ Постановлениями (распоряжениями) Правительства субъекта РФ? (*нет: запрещено законодательством РФ*)
- *13. Как называется расширенный Перечень услуг (база данных), ведущаяся в электронном виде, которая содержит (по принципу вложенных таблиц) детальную информацию для потребителей и для поставщиков услуг, а также субъектов регулирования (органов МСУ и госорганов), свободный и непрерывный доступ к которой должен быть обеспечен в сети Интернет? (*отраслевой или сводный реестр публичных услуг*)
- *14. Жительнице г. Рязани выплатили материнский капитал при рождении 2-го ребенка. Это ...?... (впишите ответ: публичная услуга? работа? обязательство?)
(публичное социальное обязательство).
- *15. Опишите роль (место, значение) органов публичной власти в процессе удовлетворения публичных потребностей.
- 1) выявляют и координируют интересы различных субъектов и устанавливают обязательные для всех «правила игры» - принимают правовые акты;
 - 2) являются потребителями отдельных видов услуг;
 - 3) федеральными ФЗ им предписывается «организовать предоставление» публичных услуг, для этого они, от имени публично-правового образования (РФ, субъекта РФ, муниципалитета), организуют и/или участвуют в хозяйственной деятельности наряду с частными производителями;
 - 4) могут быть и непосредственными «производителями» и поставщиками административных услуг, перечень которых установлен федеральными законами.
- *16. Укажите *три обязательных по законодательству РФ* формы регулярного контроля качества услуг населением.
- 1) жалоба: устная, письменная (ФЗ 210-ФЗ об услугах);
 - 2) оценка населением, в т. ч. с использованием Интернет, эффективности деятельности руководителей территориальных органов ФОИВ, органов госвласти субъектов РФ и органов МСУ по показателям качества услуг в сферах ЖКХ, содержания гос/мун а/д, пассажирских перевозок гос/мун транспортом (Указ от 07.05.2021 № 601);
 - 3) регулярная независимая оценка (населением) качества услуг организаций – НОКО (ФЗ от 21.07.2014 № 256-ФЗ).

*17. Сформулируйте «правило эффективности общественной оценки» деятельности органов власти и/или руководителей этих органов ().
результаты общественной оценки должны оказывать решающее влияние на уровень зарплаты руководителей всех рангов, а также на ход их карьеры (введение административного наказания вплоть до досрочного расторжения контракта в случае грубого нарушения регламента услуги (п. 2 «и», «к» Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 601).

Вопрос	Ответ
*18. Укажите основной элемент системы межведомственного информационного взаимодействия при организации предоставления публичных услуг в электронном формате	<p>1) взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в т. ч. в электронном виде, между органами, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги, организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, иными органами власти, МФЦ и иными организациями;</p> <p>2) набор форм-таблиц с описанием порядка предоставления государственной (муниципальной) услуги, сведения о необходимых документах, о контрагентах, формах и содержании межведомственного взаимодействия, планы внесения изменений в правовые акты с целью снятия правовых препятствий для перехода на межведомственное взаимодействие, а также планы технической реализации межведомственного взаимодействия, или технологическая карта межведомственного взаимодействия (ТКМВ).</p>
*19. Укажите определение понятия «официальное опубликование» правового акта	<p>1) всеобщее оповещение о том, что данный акт принят и подлежит действию в изложенном аутентичном (полном, без изъятий) содержании, это должна быть <i>первая публикация</i> полного текста в официальном периодическом печатном (электронном) издании;</p> <p>2) краткое изложение основных положений (идей) правового акта с целью привлечь к нему внимание, оповестить заинтересованные стороны, что такой правовой акт принят и отослать читателя к официальному тексту документа.</p>
*20. Житель г. Рязани А. А. Иванов заключил договор о холодном водоснабжении и водоотведении с МУП «Водоканал». Что является предметом Договора?	<p>а) <u>услуга</u>; б) работа; в) публичное обязательство; г) функция публичного управления (подчеркните правильный ответ)</p>
*21. Житель города Рязани обратился в Организационный отдел Представительного органа с просьбой предоставить ему выписку из Протокола заседания депутатского Комитета по культуре. <i>Определите вид услуги.</i>	<p>а) <u>административная</u>; б) материальная; в) социальная; г) информационная (подчеркните правильный ответ)</p>
22. Уборка несанкционированных свалок бытовых отходов является:	<p>а) <u>услугой</u>; б) <u>работой</u> (подчеркните правильный ответ)</p>
*23. Поддержка развития малого и среднего предпринимательства через предоставление бюджетных грантов (субсидий) это: ...	<p>а) материальная услуга; б) материальная работа; в) <u>публичное обязательство</u>; г) функция публичного управления. (подчеркните правильный ответ)</p>

Логическая задача	Исходные данные для решения
<p>*24. Восстановите <i>последовательность этапов</i> процесса «формирования» услуги как объекта управления (указать не менее 5 ответов)</p>	<p>(1) а) создание системы органов МСУ; (2) б) изучение потребностей населения; (3) в) установление связи ВФЗ/ВРЗ/ВМЗ и услуг, составление единого Перечня услуг и закрепление их за органами госвласти (органами МСУ); (4) г) определение качественных и количественных показателей услуг; (6) д) выбор поставщика услуги; (9) е) оказание услуги; (8) ж) организация внутреннего контроля качества; (5) з) утверждение стандартов (качества) и административных регламентов услуг, утверждение единого Реестра услуг; (10) и) организация внешнего контроля качества; (7) к) обучение поставщиков и потребителей. Примечание. Цифрами (1 ... 10) указан порядок следования процедур.</p>
<p>*25. Укажите все частно-правовые способы организации предоставления услуг (5 ответов)</p>	<p>а) передача (с использованием конкурентных механизмов) исполнения полномочия предоставления услуг частным субъектам; б) принятие органами власти нормативных актов в пределах своей компетенции; в) хозяйственная кооперация; г) создание собственных хозяйствующих субъектов (гос./мун. унитарных предприятий, учреждений) и/или участие в капитале хозяйственных обществ; д) делегирование исполнения отдельных полномочий; е) приватизация гос./мун. имущества.</p>

Примечание. Знаком (*) отмечены практико ориентированные задачи.

Логическая задача	Исходные данные для решения
<p>*26. Укажите признаки форм непосредственного (прямого) осуществления МСУ (решения ВМЗ) населением</p>	<p>а) гражданские инициативы по месту непосредственного проживания; б) принятие гражданами публично-властных решений; в) решения не имеют обязательного характера; г) решения императивны и окончательны, т.е. носят обязательный характер, не требуют дополнительного подтверждения решениями органов МСУ и подлежат обязательному исполнению на территории муниципалитета; д) направлены на удовлетворение публичного интереса (интереса сообщества в целом); е) правовые последствия наступают в отношении неопределенного круга лиц; ж) направлены на удовлетворение локального интереса небольшой группы жителей.</p>
<p>*27. Соберите из предложенных ответов <i>состав гарантий ориентации органов МСУ на конечный результат (на удовлетворение интересов жителей)</i> (5 правильных ответов; указать не менее 3-х).</p>	<p>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 предос-</p>

Логическая задача	Исходные данные для решения
	<p>тавляемых населению услуг (работ, обязательств) должна быть прямой и очевидной;</p> <p>д) определён порядок оценки населением качества услуг;</p> <p>е) установлен порядок, периодичность и формы документов для отчётности.</p>
<p>*28. Восстановите <i>логическую последовательность</i> разделов <i>административного регламента</i> услуги (указать ответы в правильной очередности, например: в, а, д).</p>	<p>(1) а) общие положения;</p> <p>(2) б) описание потребителей услуги;</p> <p>(4) в) элементы услуги и их характеристика (стандарт);</p> <p>(3) г) порядок информирования потребителей об услуге;</p> <p>(6) д) формы контроля исполнения регламента;</p> <p>(7) е) досудебный порядок обжалования решений, действий (бездействия) исполнителей;</p> <p>(5) ж) состав, последовательность сроки выполнения процедур предоставления услуги.</p> <p><i>Примечание. Цифрами (1 ... 7) указан порядок следования процедур.</i></p>
<p>*29. Укажите <i>ключевые гарантии (условия)</i> ориентации деятельности органов власти на конечный результат - удовлетворение потребностей граждан России.</p>	<p>принято Положение об органе власти, в котором указаны:</p> <p>1) исчерпывающий перечень «подведомственных» полномочий (ВМЗ) и услуг, конечный результат и показатели оценки эффективности и качества услуг, перечень подведомственных поставщиков;</p> <p>2) порядок организации оценки качества услуг <i>населением и решающий статус результатов оценки</i> (влияние результата на уровень зарплаты и карьеру чиновника, на финансовое благополучие поставщика услуги);</p> <p>3) порядок назначения (выборов) руководителя органа власти;</p> <p>4) порядок, периодичность (конкретные сроки) и детальные формы документов как для «внутренней» отчётности, так и отчётности перед населением и представительным (законодательным) органом власти.</p>

Примечание. Знаком (*) отмечены практико ориентированные задачи.

Индивидуальная экспертно-аналитическая работа.

Задание	Планируемый ответ
<p>*30. Разложить на «простые» ВМЗ. ВМЗ(16-33) «создание условий для развития с/х производства, расширения рынка с/х продукции, сырья и продовольствия, содействие развитию малого и среднего предпринимательства, оказание поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям, ...» (п. 33 ч. 1 ст. 16 ФЗ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации МСУ в РФ»)</p>	<p>ВМЗ(16-33-1) создание условий для развития с/х производства;</p> <p>ВМЗ(16-33-2) создание условий для расширения рынка с/х продукции;</p> <p>ВМЗ(16-33-3) создание условий для расширения рынка сырья;</p> <p>ВМЗ(16-33-4) создание условий для расширения рынка продовольствия;</p> <p>ВМЗ(16-33-5) содействие развитию малого и среднего предпринимательства;</p> <p>ВМЗ(16-33-6) оказание поддержки социально ориентированным НКО.</p>
<p>*31. Укажите e-адрес размещения «Перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг и работ» на федеральном Портале «Электронный бюджет»</p>	<p>https://www.budget.gov.ru/Госсектор/Государственные-услуги/Перечни-классификаторы-государственных-и-муниципальных-услуг-и-работ (<i>примечание:</i> может измениться из-за регулярного обновления федерального сайта)</p>

Задание	Планируемый ответ
*32. Укажите <i>действительный предмет</i> ФЗ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	организация предоставления гос/мун услуг органами исполнительной власти <i>по запросам заявителей, в т. ч. в электронной форме.</i>

Задание1 для групповой работы

1. Постановка задачи.

1.1. Цель: сформировать у студентов современное понимание содержания понятия «информирование населения органами власти».

1.2. Объект анализа: два практических подхода к определению понятия «информирование» - «европейский» и «российский».

1.3. Предмет анализа: выдержки из законодательства ЕС и РФ.

Информирование населения, это:	
Документы Совета Европы	Зак-во РФ
<p>процесс распространения среди граждан знаний в целях понимания ими своих прав и возможностей, сфер (границ) ответственности и обязанностей в современном обществе</p>	<p>ГОСТ РФ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Информирование заинтересованных пользователей; 2. Массовое информирование: широкого круга потребителей информации по социально значимым темам. (См. Пп. 3.2.2.8 и 3.2.2.10 «ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»). <p>ФЗ об информации и информационной деятельности:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Предоставление информации - действия, направленные на получение информации определенным кругом лиц или передачу информации определенному кругу лиц; 4. Распространение информации - действия, направленные на получение информации неопределенным кругом лиц или передачу информации неопределенному кругу лиц. (См. ст. 2 ФЗ от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»). <p>Массовая информация - предназначенные для неограниченного круга лиц печатные, аудио-, аудиовизуальные и иные сообщения и материалы. В т.ч. обязательная информация, установленная Конституцией РФ и иными ФЗ.</p>

2. Порядок организации работы.

2.1. Группа разбивается на подгруппы (3-5 чел).

Самоорганизация (выбор руководителя группы, распределение ролей внутри группы: кто за какой вопрос отвечает; кто сводит материал и готовит общий вывод-резюме).

2.2. Выделяются ключевые смыслы (ключевые слова).

Выше они выделены заливкой разного цвета.

2.3. Оценка этих смыслов. Готовится резюме.

2.4. Выступление (устное, не более 10 минут).

2.5. Обсуждение презентации в группе.

3. Подведение итогов преподавателем.

Задание2 для групповой экспертной работы

1. Постановка задачи.

1.1. Цель – оценить (используя официальный сайт Администрации Рязани):

- 1) полноту информации об услугах;
- 2) понятность для потребителя информации об услугах;
- 3) быстроту, удобство пользования для потребителя информацией об услугах;
- 4) прозрачность (понятность), подконтрольность потребителю деятельности мун. пред-приятий (если будет время).

Здесь «потребитель» = «простой житель» Рязани.

1.2. Объект анализа: информация о муниципальных услугах на официальном сайте Администрации г. Рязани (основной) и РязгорДумы.

1.3. Предмет анализа: только «материальные ВМЗ» (информация о том, как решаются материальные ВМЗ в г. Рязани с точки зрения потребителя).

ВМЗ (16-4)	организация ... электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом в пределах полномочий, установленных законодательством РФ.
ВМЗ (16-5)	дорожная деятельность в отношении автомобильных дорог местного значения ... и обеспечение безопасности дорожного движения на них, включая создание и обеспечение функционирования парковок (парковочных мест), осуществление муниципального контроля на автомобильном транспорте, городском наземном электрическом транспорте и в дорожном хозяйстве ..., организация дорожного движения, а также осуществление иных полномочий в области использования автомобильных дорог и осуществления дорожной деятельности в соответствии с законодательством РФ.
ВМЗ (16-6)	обеспечение проживающих в ... городском округе и нуждающихся в жилых помещениях малоимущих граждан жилыми помещениями, организация строительства и содержания муниципального жилищного фонда, создание условий для жилищного строительства, осуществление муниципального жилищного контроля, а также иных полномочий органов местного самоуправления в соответствии с жилищным законодательством.

1.4. Учебная цель: научить студентов быстрому (предварительному) анализу ситуации. Показать типовой инструмент экспертно-аналитической работы.

2. Порядок организации работы.

2.1. Группа разбивается на подгруппы (3-5 чел).

Самоорганизация (выбор руководителя группы, распределение ролей внутри группы: кто за какой вопрос отвечает; кто сводит материал и готовит общий вывод-резюме).

2.2. Разбивка ВМЗ на простые. Выбор простого ВМЗ для анализа. Определение типа ВМЗ (А - административный; М – материальный; Ф – функция управления).

Пример.

Простые ВМЗ(16-5)	16-5-1) Обеспечение БДД на а/д местного значения (А). 16-5-2) Обеспечение функционирования парковок (парковочных мест). (М) 16-5-3) Осуществление муниципального контроля на автомобильном транспорте (Ф). 16-5-4) Осуществление муниципального контроля на городском наземном электрическом транспорте. (Ф) 16-5-5) Осуществление муниципального контроля в дорожном хозяйстве. (Ф) 16-5-5) Организация дорожного движения. (А) 16-5-6) Дорожная деятельность в отношении а/д местного значения (М)
--------------------------	--

Пояснение. Студенты самостоятельно раскладывают «сложный» ВМЗ на «простые». Определяют тип ВМЗ: административный, материальный (это важно понимать, т.к. зак-во РФ предусматривает разные регламенты для решения таких ВМЗ). И затем выбирают один «простой» ВМЗ для дальнейшего анализа (выше выделен желтой заливкой).

2.3. Разработка матрицы для анализа выбранного ВМЗ: типовой подход (пример ниже).

Задача: понять, как связаны ВМЗ и муниципальные услуги; на сколько полно и понятно для потребителя представлена система муниципальных услуг на сайте города.
 Почему это важно? Без полной и понятной людям информации невозможен контроль за качеством услуг и объективная оценка эффективности власти.

Критерий	Оценка экспертов (+ = «да» - = «нет»)	Примечание	Оценка преподавателя
1. Организация экономического учёта услуг.		Кузьмин С.С.	
1.1. Сводный (общий, единый) перечень			
1.1.1. Имеется			
1.1.2. Соответствует (охватывает) составу ВМЗ в ст. 16 ФЗ-131?			
1.1.3. Можно воспользоваться услугой непосредственно из данного перечня?			
1.2. Отраслевой перечень м. услуг (работ)			
1.2.1. (отраслевой) Перечень услуг, связанных с рассматриваемым ВМЗ, имеется			
1.2.2. Соответствие ВМЗ			
1.2.3. Виды услуг и их количество (УА – административные; УМ – материальные; УС – социальные; УИ – информационные)			
1.2.4. Где расположена информация (сайт)?			
1.2.5. Доступ к информации?			
1.2.6. Можно воспользоваться услугой непосредственно из данного перечня?			
Краткий вывод по п. 1			
2. Характеристика услуги (работы)		Сидоров С.П.	
2.1. Наименование услуги понятно потребителю?			
2.2. Стандарт услуги: - есть ссылка на документ?			
- можно ознакомиться с текстом стандарта по ссылке?			
- текст понятен потребителю?			
2.3. Регламент услуги: - есть ссылка на документ?			
- можно ознакомиться с текстом регламента по ссылке?			
- текст понятен потребителю?			

Критерий	Оценка экспертов (+ = «да» - = «нет»)	Примечание	Оценка преподавателя
лю?			
2.4. Показатели эффективности (результативности) услуги установлены			
Краткий вывод по п. 2			
3. Оценка потребителями качества услуг (работ)		Иванов И.А.	
3.1. Предусмотрена?			
3.2. Методика доступна потребителям?			
3.3. Информирование потребителей об оценке качества (и где расположена эта информация)?			
3.4. Как часто/регулярно проводится оценка?			
3.5. Результаты оценки (архив): имеется? где расположен?			
3.6. Меры по результатам оценки: информация (есть? где расположена?)			
Краткий вывод по п. 3			
4. Формирование центров ответственности предоставления услуг (работ)		Петров П.П.	
4.1. Связь между ВМЗ – услугами – органами МСУ установлена			
4.2. Положение об органе МСУ: перечень ВМЗ и/или услуг имеется?			
4.3. Оценка потребителями эффективности деятельности руководителя органа МСУ (органа МСУ): - проводится?			
- методика доступна для потребителя?			
- архив результатов оценки имеется			
- меры по результатам оценки опубликованы			
4.4. Оценка депутатами эффективности деятельности руководителя органа МСУ (органа МСУ)?			
Краткий вывод по п. 4			
ОЦЕНКА			

2.4. Проведение анализа ВМЗ. Заполнение матрицы.

Принцип заполнения вопросов матрицы: «1 вопрос - один член рабочей группы» (определяет руководитель группы по жребию).

Каждый член группы заполняет свой вопрос матрицы.

Передают руководителю группы.

Руководитель группы сводит ответы в общую таблицу (ниже).

2.5. Подготовка резюме и презентации (не более 10 минут).

Рекомендация студентам. Изложите **коротко и чётко**.

1. Какой ВМЗ анализировался? Сколько всего «простых» ВМЗ получилось в результате раскладки. Какой «простой» ВМЗ вы взяли для анализа. 2. Какие критерии были выдвинуты для анализа?

3. Какие источники информации рассмотрены (сайты, разделы сайтов)?

4. Результаты.

Критерий 1. Полнота информации об услугах. Вывод + пример.

Критерий 2. Понятность. Вывод + пример.

Критерий 3. Удобство пользования информацией. Вывод + пример.

2.6. Выступление с презентацией.

2.7. Обсуждение презентации в группе.

3. Подведение итогов преподавателем.