

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
38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Направленность (профиль) подготовки – Цифровое государственное
управление

Квалификация выпускника – бакалавр

Формы обучения – очная, очно-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.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена. В билет включается 2 устных вопроса (или 1 устный вопрос и задача). При необходимости проводится беседа и/или даётся дополнительное задание.

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

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»	ПК-5.3	Экзамен, КР
2	Основы формирования системы публичных услуг в муниципальном образовании (МО)	ПК-5.3	Экзамен, КР
3	Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению в МО	ПК-5.3	Экзамен, КР
4	Муниципальные услуги в материальной сфере МО (case-study)	ПК-5.3	Экзамен, КР
5	Федеральные государственные услуги в МО	ПК-5.3	Экзамен, КР
6	Региональные государственные услуги в МО (case-study)	ПК-5.3	Экзамен, КР
7	Система услуг и принципы формирования структуры и компетенции органов МСУ.	ПК-5.3	Экзамен, КР
8	Кадровое обеспечение предоставления муниципальных услуг в МО	ПК-5.3	Экзамен, КР
9	Отношения с поставщиками муниципальных услуг	ПК-5.3	Экзамен, КР
10	Отношения по поводу выбора способа оплаты муниципальных услуг	ПК-5.3	Экзамен, КР
11	Взаимодействие органов и должностных лиц МСУ с потребителями услуг	ПК-5.3	Экзамен, КР
12	Организация контроля населением и Представительным органом (ПО МО) исполнения органами и должностными лицами МСУ полномочий по решению ВМЗ (case-study)	ПК-5.3	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.
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.

4. ТЕСТЫ И ИНЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ (МАТЕРИАЛЫ)

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОПК-5	Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг
ОПК-5.3	Применяет технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг

Сокращения:

МСУ – местное самоуправление.

МО – муниципальное образование

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

***1.** Как статья 7 Конституции РФ определяет назначение публичной власти в РФ?

Ответ. Создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека

***2.** В чём состоит назначение публичных (государственных и муниципальных) услуг в процессе удовлетворения публичных потребностей.

Ответ. Обеспечение равенства граждан в потреблении публичных благ

***3.** Назовите виды публичных услуг

Ответ.

- 1) **материальные;**
- 2) **социальные (гуманитарные);**
- 3) **информационные (культурные);**
- 4) **административные (оргправовые).**

***4.** Представьте Классификатор форм публичного управления предоставлением государственных (муниципальных) услуг.

Ответ.

- 1) **публично-правовые (властные);**
- 2) **частно-правовые;**
- 3) **взаимное делегирование полномочий.**

5. Опишите существенные признаки публичной услуги.

Ответ.

- 1) **общественное благо;**
- 2) **деятельность третьих лиц;**
- 3) **полезный эффект - нематериальный результат деятельности, который не-возможно отделить от процесса предоставления услуги);**
- 4) **изменение состояния потребителя услуги;**
- 5) **является обязанностью органа власти.**

6. Опишите признаки материальных публичных услуг.

Ответ. Обеспечивают восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий, перемещение грузов и людей, а также создание материальных условий для потребления

*7. Выдача паспорта гражданина РФ является ...указать вид?... услугой?

Ответ. Административной.

*8. Реализация образовательных программ дошкольного образования является .. указать вид?.. услугой.

Ответ. Социальной /гуманитарной/.

9. Муниципальный лесной контроль является ...?...

Ответ. Функцией публичного управления.

*10. Услуги, которые обеспечивают поддержание и восстановление здоровья, интеллектуальное и физическое развитие личности, приобретение и/или повышение профессиональных навыков, относятся к ..указать вид?..

Ответ. Специальным /гуманитарным/ услугам.

*11. Услуги, которые обеспечивают сбор, измерение, мониторинг, анализ, систематизацию, хранение, популяризацию и распространение информации о массовых общественных явлениях, в т. ч. духовных ценностях, традициях, верованиях и обычаях всех поколений граждан, относятся к .. указать вид?..

Ответ. Информационным /культурным/ услугам

*12. Возможно ли делегирование органам МСУ исполнение отдельных федеральных полномочий Указами Президента РФ?

Ответ. Нет: *запрещено* законом РФ.

*13. Перечислите не менее 4-х критериев сформированности (зрелости) публичной (государственной, муниципальной) услуги как объекта управления.

Ответ.

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.

*14. В каком федеральном правовом акте указан перечень платных административных услуг, предоставляемых при обращении граждан?

Ответ. Налоговый кодекс РФ (статьи 333.19-333.33)

*15. 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)

***16.** Дайте определение понятия «одно окно».

Ответ. 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.

***17.** Назовите *«предмет муниципального контроля предоставления федеральных госуслуг»*.

Ответ. Уровень удовлетворённости граждан качеством федеральных госуслуг.

***18.** Укажите предмет для оценки населением эффективности деятельности руководителей органов МСУ и поставщиков услуг, установленный Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601

Ответ. Уровень удовлетворенности услугами:

- а) по содержанию автодорог;
- в) муниципального пассажирского автотранспорта;
- г) ЖКХ.

***19.** Дайте определение понятия «качество услуги».

Ответ. Способность услуги удовлетворять текущие и *предполагаемые* потребности потребителя

***20.** Дайте определение понятия «стандарт качества» *муниципальной услуги*.

Ответ. Муниципальный правовой акт, описывающий минимальный набор качественных и количественных характеристик, отклонение от которых может нанести вред потребителю;

***21.** Укажите все частно-правовые способы организации предоставления услуг (4 ответа)

Ответ.

- 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.

***22.** Укажите определение понятия система менеджмента (управления) качеством /СМК/ муниципальных услуг.

Ответ.

- 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 «настройке» этого качества на ожидания потребителей (жителей).

***23.** ВМЗ(16-38) «осуществление муниципального лесного контроля» является: ..?.. (подчеркните правильный ответ).

Ответ. а) простым; б) сложным.

24. Уборка несанкционированных свалок бытовых отходов является ..?.. (подчеркните правильный ответ):

Ответ. а) услугой; б) работой

***25.** Поддержка развития малого и среднего предпринимательства через предоставление бюджетных грантов (субсидий) это ..?.. (подчеркните правильный ответ):

Ответ.

- а) материальная услуга;
- б) материальная работа;
- в) публичное обязательство;**
- г) функция публичного управления.

***26.** Восстановите *последовательность этапов* процесса «формирования» услуги как объекта управления (указать не менее 5 ответов)

Ответ.

- (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.

***27.** Соберите из предложенных ответов *состав гарантий ориентации органов МСУ на конечный результат - удовлетворение интересов жителей* (5 правильных ответов; указать не менее 3-х).

Ответ.

- 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.**

***28.** Восстановите *логическую последовательность* разделов административного регламента услуги (указать ответы в правильной очерёдности, например: в, а, д).

Ответ.

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

Примечание. Цифрами (1 ... 7) указан порядок следования процедур.

Задания для индивидуальной экспертно-аналитической работы.

Задание	Планируемый ответ
*29. 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»)	ВМЗ(16-33-1) создание условий для развития с/х производства; ВМЗ(16-33-2) создание условий для расширения рынка с/х продукции; ВМЗ(16-33-3) создание условий для расширения рынка сырья; ВМЗ(16-33-4) создание условий для расширения рынка продовольствия; ВМЗ(16-33-5) содействие развитию малого и среднего предпринимательства; ВМЗ(16-33-6) оказание поддержки социально ориентированным НКО.
*30. Укажите е-адрес размещения «Перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг и работ» на федеральном Портале «Электронный бюджет»	https://www.budget.gov.ru/Госсектор/Государственные-услуги/Перечни-классификаторы-государственных-и-муниципальных-услуг-и-работ (примечание: может измениться из-за регулярного обновления федерального сайта)
*31. Подчеркните в формулировке ВРЗ полномочие(я) (п. 8 ч. 1 ст. 44 ФЗ от 21.12.2021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах РФ»).	ВРЗ(44-8): <u>организация и осуществление региональных и межмуниципальных программ и проектов в области охраны окружающей среды и экологической безопасности, обращения с твердыми коммунальными отходами;</u>
*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>

Примечание. Знаком (*) отмечены практико ориентированные задачи.

Задание 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*).

Ниже выделен номер доставшегося по жребию ВМЗ.

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)
--------------------------	--

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			

Критерий	Оценка экспертов (+ = «да» - = «нет»)	Примечание	Оценка преподавателя
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?			
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 расположены?			
3.6. Меры по результатам оценки: информация (есть? где расположена?)			
Краткий вывод по п. 3			

Критерий	Оценка экспертов (+ = «да» - = «нет»)	Примечание	Оценка преподавателя
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 <i>потребителями</i> эффективности деятельности руководителя органа МСУ (органа МСУ): - проводится?			
- методика доступна для потребителя?			
- архив результатов оценки имеется			
- меры по результатам оценки опубликованы			
4.4. Оценка <i>депутатами</i> 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.

Оператор ЭДО ООО "Компания "Тензор"

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СОГЛАСОВАНО

ФГБОУ ВО "РГРТУ", РГРТУ, Перфильев Сергей Валерьевич,
Заведующий кафедрой ГМКУ

Простая подпись