

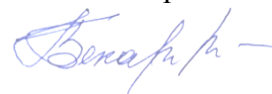
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.М. КОКОВА»**

ФАКУЛЬТЕТ «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»

КАФЕДРА «УПРАВЛЕНИЕ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
«Экономика и управление»
Бекаров Г.А.



«27» мая 2025г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.23 Управление качеством государственных и муниципальных услуг

Направление подготовки - **27.03.02 Управление качеством**

Направленность (профиль) - **Управление качеством в социально-экономических системах**

Квалификация выпускника - **бакалавр**

Год обучения	4 (3)
Семестр	7 (5)
Форма обучения	очная (заочная)

Рабочая программа дисциплины Б1.В.23 «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством», утвержденного приказом Минобрнауки России от 31 июля 2020 года № 869 (далее - ФГОС ВО) и рабочего учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению

Составитель рабочей программы:



к.э.н., доцент

А.Х. Жемухов

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Управление»

Протокол от «22» мая 2025г. № 10



Зав. кафедрой д.э.н., профессор Э.С. Баккуев

Одобрено методической комиссией факультета «Экономика и управление»

Протокол от «23» мая 2025г. № 9



Председатель методической комиссии к.э.н., доцент Г.А. Бекаров

Согласовано:



Директор научной библиотеки И.А. Шогенова

«22» мая 2025г.

1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством государственными и муниципальными услугами, которые позволят принимать эффективные управленческие решения в профессиональной деятельности.

Задачами дисциплины является:

- обучить основам теоретического и практического управления качеством государственных и муниципальных услуг;
- дать представления о особенностях оказания государственных и муниципальных услуг и ее функциональным подсистемам;
- развить самостоятельность мышления и творческий подход при анализе и оценке конкретных ситуаций в сфере управления качеством государственных и муниципальных услуг.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Код компетенций	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-2	Способен анализировать информацию и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации на различных этапах производства продукции, работ (услуг) по показателям качества	ИД-1 _{ПК-2} Уметь собирать и обрабатывать информацию по показателям качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий и осуществлять организационные процессы, используя различные средства и способы межличностных коммуникаций.	Знать: Информацию по показателям качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий и осуществлять организационные процессы, используя различные средства и способы межличностных коммуникаций.
			Уметь: Собирать и обрабатывать информацию по показателям качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий и осуществлять организационные процессы, используя различные средства и способы межличностных коммуникаций.
			Владеть: Навыками сбора и обработки информации по показателям качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий и осуществлять организационные процессы, используя различные средства и способы межличностных коммуникаций.
		ИД-2 _{ПК-2} Владеть навыками составления отчетов по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги).	Знать: Показатели отчетов качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги).
			Уметь: Составлять отчеты по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги).
			Владеть: Навыками составления отчетов по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги).
		ИД-3 _{ПК-2} Знать актуальную нормативную документацию в области управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг)	Знать: Актуальную Нормативную документацию в области управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг)
			Уметь: Работать с актуальной норматив-

			ной документацией в области управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг) Владеть: Актуальной нормативной документацией в области управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг)
ПК-3	Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг	ИД-1 _{ПК-3} Уметь анализировать дефекты, вызывающие ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг и выявлять причины возникновения дефектов.	Знать: Дефекты, вызывающие ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг и выявлять причины возникновения дефектов.
			Уметь: Анализировать дефекты, вызывающие ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг и выявлять причины возникновения дефектов.
			Владеть: Методами выявления дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг и выявлять причины возникновения дефектов.
		ИД-2 _{ПК-3} Владеть основными методами квалитетического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).	Знать: Основными методами квалитетического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).
			Уметь: Работать с основными методами квалитетического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).
			Владеть: Основными методами квалитетического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).
		ИД-3 _{ПК-3} Знать правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Знать: Правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.
			Уметь: Работать с правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.
			Владеть: Правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.23 «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)», включенных в учебный план направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством».

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Учебные занятия	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
-----------------	----------------------	------------------------

	семестр	семестр
	7	5
	З.е., часов	З.е., часов
1. Контактная работа з.е./час, в том числе (час):	2,03/73	0,83/30
лекции	28(8)*	10(2)*
практические занятия	28(8)*	10(2)*
групповые консультации	3	3
курсовая работа	2	2
контрольные балльно-рейтинговые мероприятия	3	-
промежуточная аттестация: экзамен	9	5
2. Самостоятельная работа з.е./час, в том числе (час):	1,97/71	3,17/114
самостоятельное изучение отдельных тем модуля, подготовка к практическим занятиям	34	100
выполнение курсовой работы	10	10
подготовка к промежуточной аттестации	27	4
Общая трудоемкость з.е./час	4/144	4/144

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах.

4.1 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (очная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Сам. Раб.
	Лекции	Прак. зан.	Сам. изуч. отд. тем
Введение. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	2	2	2
Эффективность государственного и муниципального управления: понятие и подходы, отечественная практика оценки.	4(4)*	4(4)*	4
Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг	2	2	4
Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	4	4	4
Обработка первичных данных	2	2	2
Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	4	4	4
Информация в системе государственного и муниципального управления и оказания услуг	2	2	4
Работа с первичной информацией	2	2	2
Методы получения первичной информации о внешней и внутренней среде	2	2	4
Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки	4(4)*	4(4)*	4
Итого по дисциплине	28(8)*	28(8)*	34

(*)* - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.2 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий (заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Сам. Раб.
	Лекции	Прак. зан.	Сам. изуч. отд. тем

			тем
Введение. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	-	1	10
Эффективность государственного и муниципального управления: понятие и подходы, отечественная практика оценки.	1	1(1)*	10
Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг	1	1	10
Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	1	1	10
Обработка первичных данных	1	1	10
Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	1	1	10
Информация в системе государственного и муниципального управления и оказания услуг	1	1	10
Работа с первичной информацией	1	1	10
Методы получения первичной информации о внешней и внутренней среде	1	1	10
Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки	2(2)*	1(1)*	10
Итого по дисциплине	10(2)*	10(2)*	100

(*)* - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.3 Содержание разделов дисциплины (модуля)

4.3.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость час.	
			очно	заочно
1.	Введение. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	ЛЕКЦИЯ №1 Тема: «Административная реформа» Системы управления изменениями. Ориентиры административных реформ. Стратегии в области государственного управления в современном реформаторском процессе. Новое государственное управление. Маркетинговые функции. Планирование. Мониторинг качества оказания государственных услуг. Цель административной реформы, ее два аспекта: оперативный и институциональный. Задача по внедрению в ОИВ принципов и процедур управления по результатам.	2	-
2.	Эффективность государственного и муниципального управления: понятие и подходы, отечественная практика оценки.	ЛЕКЦИЯ №2 Тема: «Качество государственного управления» Конечный результат государственного управления. Методологии оценки качества государственного управления. Интегральный показатель государственного управления. Международные индексы госуправления. Сводные доклады. Группы показателей работы ведомств. Конкретные государственные органы власти. Показатели непосредственного результата. Показатели процессов Показатели конечного эффекта. Интегральные подходы. Отраслевые методики.	2(2)*	0,5
		ЛЕКЦИЯ №3 Тема: «Конкурентоспособность регионов» Кредитоспособность субъектов Российской Федерации и муниципальных образований. Инвестиционный риск. Инвестиционный потенциал. Индекс развития человеческого потенциала (ИРЧП). Разработки Института проблем государственного и муниципального управ-	2(2)*	0,5

		ления.		
3.	Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг	ЛЕКЦИЯ №4 Тема: «Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг» Проблема определения понятия «публичная услуга». Понятие «государственные услуги». Эмпирический подход и теоретический подход к понятию публичная услуга. Признаки публичных услуг. Социальные услуги. Государственные услуги. Публичная государственная социальная услуга. Публичная негосударственная социальная услуга. Государственные (муниципальные) функции. Условия оказания государственной услуги. Модель реализации государственных и муниципальных услуг в системе управления территориями. Услуги, реализуемые в рамках целевых программ. Отличительные признаки государственной административной услуги.	2	1
4.	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	ЛЕКЦИЯ №5 Тема: «Административные регламенты и стандарты в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания» Регламент. Процесс. Административно- управленческий процесс. Нормативное регулирование разработки регламентов государственных услуг. Стандарт государственной (муниципальной) услуги. ЛЕКЦИЯ №6 Тема: «Аспекты стандарта государственной (муниципальной) услуги» Аспекты стандарта государственной (муниципальной) услуги: 1) стандарт описания процесса оказания услуги - административный регламент; 2) стандарт качества (требования к содержанию) самой услуги; 3) стандарт комфортности, то есть условий, в которых оказывается услуга. Административных регламентов оказания государственных и муниципальных услуг.	2 2	0,5 0,5
5.	Обработка первичных данных	ЛЕКЦИЯ №7 Тема: «Обработка первичных данных» Формализация значительных по объему статистических информационных массивов. Анализ информации и принятие решений. Характеристика статистического пакета. Система STATISTICA включает следующие модули анализа. Общие положения и требования к автоматизированной системе мониторинга. Организация мониторинга государственных и муниципальных услуг. Информационная система мониторинга. Типы информации о качестве процесса по сроку ее актуальности. Дистанционное обращение граждан (представителей юридических лиц) в региональный орган исполнительной власти. Этапы создания и внедрения системы мониторинга. Внедрение системы мониторинга. Способы представления результатов мониторинга. Обзор ведомственной статистики. Анализ документов и публикаций. Отчет о результатах исследования.	2	1
6.	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	ЛЕКЦИЯ №8 Тема: «Мониторинг как инструмент контроля» Содержание и взаимодействие управленческих функций в составе системы стратегического управления. Место мониторинга в управленческом процессе ОИВ. Организационный этап. Исследовательский этап. Отчетно-информационный этап. Заключительный этап.	2	0,5

	ципальных услуг	ЛЕКЦИЯ №9 Тема: «Модель мониторинга государственных/муниципальных услуг» Структура мониторинга предоставления государственных и муниципальных услуг.	2	0,5
7.	Информация в системе государственного и муниципального управления и оказания услуг	ЛЕКЦИЯ №10 Тема: «Информация в системе государственного и муниципального управления и оказания услуг» Информация. Данные (сведения). Понятие «информация». Знания. Концепция управления знаниями в современных организациях. Информация в системе управления. Основные признаки классификации информации. Количественная информация. Вторичные исследования по своему содержанию. Кабинетные исследования. Внутренними источниками вторичной информации. Внешние источники вторичной информации. Достоинства и недостатки вторичной информации. Основные этапы сбора и обработки вторичной информации. Ряд оснований для классификации документов. Виды анализа вторичной (документальной) информации	2	1
8.	Работа с первичной информацией	ЛЕКЦИЯ №11 Тема: «Работа с первичной информацией» Сбор первичной информации: общие сведения. Носителями первичной информации. Отсутствие возможности проведения сплошного исследования. Отклонения результатов выборочного обследования. Фактическая ошибка репрезентативности. Невозможность точного определения во многих случаях фактической ошибки. Теоретические (или предполагаемые) ошибки репрезентативности. Основные методы контроля поля. Контроль с помощью программного обеспечения. Повторный контакт. Случайные (вероятностные) и неслучайные (невероятностные) методы. Применение кластерной процедуры. Формирование ступенчатой выборки	2	1
9.	Методы получения первичной информации о внешней и внутренней среде	ЛЕКЦИЯ №12 Тема: «Методы получения первичной информации о внешней и внутренней среде» Теории классификации методов сбора первичной информации. Классификация методов сбора первичной информации. Методы получения первичных данных с точки зрения получения качественных и количественных данных. Качественное исследование. Основные методы качественных исследований.	2	1
10.	Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки	ЛЕКЦИЯ №13 Тема: «Анализ зарубежного и отечественного опыта оказания государственных услуг» Анализ зарубежного и отечественного опыта оказания государственных услуг. Требования к конечному результату услуги. Качество получения услуги. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных (муниципальных) услуг. Критерии, используемые для определения состава показателей, характеризующих качество и комфортность предоставления услуги, должны соответствовать требованию релевантности. Индекс удовлетворенности потребителей. ЛЕКЦИЯ №14 «Показатели оценки качества и доступности государственных (муниципальных) услуг»	2(2)* 2(2)*	1(1)* 1(1)*

		1. Своевременность и оперативность 2. Качество предоставления государственных услуг 3. Доступность государственных услуг 4. Процесс обжалования 5. Культура обслуживания Отсутствие стандартов качества государственных услуг. Отсутствие стандартов комфортности государственных услуг. Отсутствие системного и регулярного мониторинга качества оказания государственных услуг. Недостаточная информированность населения. Недостаточное финансирование (обеспечение регламентов и стандартов или системы мониторинга). Недостаточный уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала. Слабое использование Информационно-коммуникационных технологий.		
		Итого по дисциплине	28(8)*	10(2)*

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.3.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплин	Номер и тема практического занятия	Трудоемкость час.	
			очно	заочно
1.	Введение: Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	Практ.зан.1 Теоретико-методологические основы концепции современного государственного управления. Административная реформа в Российской Федерации: предпосылки и методологическая база преобразований. Формирование системы стратегического управления как основы долгосрочного развития публичного администрирования в современной России.	2	1
2.	Эффективность государственного и муниципального управления: понятие и подходы, отечественная практика оценки.	Практ.зан.2* Проблема определения эффективности государственного и муниципального управления. Международные методики определения эффективности государственного и муниципального управления.	2(2)*	0,5(0,5)*
		Практ.зан.3* Оценка качества государственного управления в современной России на федеральном уровне. Оценка качества управления в современной России на региональном и муниципальном уровнях.	2(2)*	0,5(0,5)*
3.	Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг	Практ.зан.4 Проблема дефиниции «публичная услуга». Классификация государственных и муниципальных услуг.	2	1
4.	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Практ.зан.5 Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.	2	0,5
		Практ.зан.6 Проблемы разработки стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг в современной России	2	0,5
5.	Обработка первичных данных	Практ.зан.7 Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг	2	1
6.	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	Практ.зан.8 Понятие и направления реализации мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.	2	0,5
		Практ.зан.9 Финансовое состояние предприятия. Анализ финансового состояния предприятия. Оценка финансового состояния предприятия. Типы финансовой устойчивости предприятия. Показатели финансовой и рыночной устойчивости предприятия.	2	0,5

7.	Информация в системе государственного и муниципального управления и оказания услуг	Практ.зан.10 Понятие, классификации и требования к информации, используемой при принятии решений в сфере государственного и муниципального управления (ГМУ). Понятие и содержание вторичной информации: общие сведения. Понятие документальной информации. Анализ вторичной (документальной) информации.	2	1
8.	Работа с первичной информацией	Практ.зан.11 Сбор первичной информации: общие сведения. Выборочное исследование первичной информации: конструирование выборки. Случайные выборочные методы. Формирование ступенчатой выборки. Неслучайные выборочные методы. Объемы выборочных совокупностей.	2	1
9.	Методы получения первичной информации о внешней и внутренней среде	Практ.зан.12 Подход к классификации социологических методов получения первичной информации. Понятие и виды опросов. Анкетный опрос (Анкетирование). Социологические опросы в Интернете: возможности и ограничения. Метод фокус-групп. Глубинное интервью. Экспертные оценки	2	1
10.	Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки	Практ.зан.13* Инструментальные средства поддержки анализа материалов мониторинга и их представления. Использование информационно - коммуникационных технологий для автоматизации работ в области мониторинга и оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Практ.зан.14* Использование информационно - коммуникационных технологий для автоматизации работ в области мониторинга и оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг.	2(2)* 2(2)*	0,5(0,5)* 0,5(0,5)*
Итого:			28(8)*	10(2)*

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

5.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» в научной библиотеке университета имеется достаточное количество учебников и учебных пособий. Кроме этого, для полноты обеспечения самостоятельной работы учебно – методической документацией по данной дисциплине разработана для внутривузовского пользования учебное пособие.

1. Жемухов А.Х. Управление качеством государственных и муниципальных услуг. [Электронный ресурс]: учебное пособие / Жемухов А.Х.: Нальчик, КБГАУ, 2017. эл. опт. диск (CD-ROM).

На самостоятельную работу при изучении данной дисциплины отводится по очной форме обучения (заочной форме обучения) соответственно 71(114) часа, из них 34(100) часа выделяется на самостоятельное изучение отдельных тем (модулей). При самостоятельном изучении отдельных вопросов и тем основными видами самостоятельной работы обучающихся являются: проработка учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы и информационно-образовательных ресурсов, конспектирование материалов, подготовка к практическим занятиям, к опросу, тестированию, к контрольным балльно-рейтинговым мероприятиям, подготовка к промежуточной аттестации.

На очной форме обучения контроль самостоятельной работы, чаще всего осуществляется перед началом чтения лекции, практических занятий, во время проведения балльно-рейтинговых контрольных мероприятий и промежуточной аттестации.

На заочной форме обучения, контроль самостоятельной работы осуществляется только во время промежуточной аттестации.

Выделяемый на самостоятельное выполнение курсовой работы объем часов, (10 на очной и заочной формах обучения), используется для самостоятельной работы обучающихся (выполнение и оформление курсовой работы). Контроль самостоятельной работы здесь осуществляется проверкой работы на правильность выполнения и оформления и ее защиты автором.

Объем часов выделяемых для подготовки к промежуточной аттестации (27ч. по очной форме и 4ч. по заочной форме обучения), используется для самостоятельной подготовки обучающихся к экзамену. Данный этап является завершающим при изучении дисциплины и контроль самостоятельной работы осуществляется на промежуточной аттестации.

№№ разделов	Тема и вопросы самостоятельной работы студентов	Объем часов очно (заочно)	Перечень учебно-методического обеспечения*	Форма контроля
1.	1. Теоретико-методологические основы концепции современного государственного управления. 2. Административная реформа в Российской Федерации: предпосылки и методологическая база преобразований. 3. Формирование системы стратегического управления как основы долгосрочного развития публичного администрирования в современной России.	2(10)	[1-3] [7] [9]	Ответ во время проведения практического занятия. Ответ во время экзамена.
2.	1. Проблема определения эффективности государственного и муниципального управления. 2. Международные методики определения эффективности государственного и муниципального управления. 3. Оценка качества государственного управления в современной России на федеральном уровне. 4. Оценка качества управления в современной России на региональном и муниципальном уровнях.	4(10)	[1-6] [7-9] [11]	Ответ во время проведения практического занятия. Ответ во время экзамена.
3.	1. Проблема дефиниции «публичная услуга». Классификация государственных и муниципальных услуг.	4(10)	[1-5] [8-9] [11]	Ответ во время проведения практического занятия. Ответ во время экзамена.
4.	1. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг. 2. Проблемы разработки стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг в современной России	4(10)	[1-3] [6] [8]	Ответ во время проведения практического занятия. Ответ во время экзамена.
5.	1. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги. 2. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. 3. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг.	2(10)	[1-5] [7] [9-11]	Ответ во время проведения практического занятия. Ответ во время экзамена.
6.	1. Понятие и направления реализации мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг 2. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг Финансовое состояние предприятия. 3. Показатели финансовой и рыночной устойчивости предприятия.	4(10)	[1-6] [7] [9-11]	Ответ во время проведения практического занятия. Ответ во время экзамена.
7.	1. Понятие, классификации и требования к информации, используемой при принятии решений в сфере государственного и муниципального управления. 2. Понятие и содержание вторичной информации: общие сведения.	4(10)	[1] [2] [8]	Ответ во время проведения практического занятия. Ответ во время экзамена.

8.	1. Сбор первичной информации: общие сведения. 2. Выборочное исследование первичной информации: конструирование выборки. 3. Случайные выборочные методы. 4. Формирование ступенчатой выборки. 5. Неслучайные выборочные методы. 6. Объемы выборочных совокупностей.	2(10)	[1] [2] [3]	Ответ во время проведения практического занятия. Ответ во время экзамена.
9.	1. Подход к классификации социологических методов получения первичной информации. Понятие и виды опросов. Анкетный опрос (Анкетирование). Метод фокус-групп. Глубинное интервью. 2. Экспертные оценки.	4(10)	[1] [2] [4-7]	Ответ во время проведения практического занятия. Ответ во время экзамена.
10.	1. Инструментальные средства поддержки анализа материалов. мониторинга и их представления. 2. Использование информационно-коммуникационных технологий для автоматизации работ в области мониторинга и оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг. 3. Использование информационно-коммуникационных технологий для автоматизации работ в области мониторинга и оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг.	4(10)	[1] [2] [5-8]	Ответ во время проведения практического занятия. Ответ во время экзамена.
	Выполнение курсовой работы	10(10)		Защита курсовой работы
	Подготовка к промежуточной аттестации	27(4)		Сдача экзамена
	Итого:	71(114)		

* - Перечень учебно-методического обеспечения приведен в разделе 8.

6. Фонд оценочных средств, для проведения текущего и промежуточного контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

№ модуля	Структурированные модули	Коды формируемых компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины
1	Тема 1. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	ПК-2, ПК-3	1-ый рейтинг-контроль. Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к практическому занятию и ответ на нем
	Тема 2. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	ПК-2, ПК-3	
	Тема 3. Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг	ПК-2, ПК-3	
	Тема 4. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.	ПК-2, ПК-3	
2	Тема 5. Обработка первичных данных.	ПК-2, ПК-3	2-ой рейтинг-контроль. Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к практическому занятию и ответ на
	Тема 6. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг.	ПК-2, ПК-3	
	Тема 7. Информация в системе государственного и муниципального управления и оказания услуг.	ПК-2, ПК-3	

			нем
3	Тема 8. Работа с первичной информацией.	ПК-2, ПК-3	3-ий рейтинг-контроль. Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к практическому занятию и ответ на нем
	Тема 9. Методы получения первичной информации о внешней и внутренней среде.	ПК-2, ПК-3	
	Тема 10. Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки.	ПК-2, ПК-3	

6.2. Показатели и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

Текущий контроль - это непрерывное отслеживание освоения индикаторов достижения универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций по дисциплине.

Промежуточный контроль проводится с целью оценки усвоения студентами материала крупного модуля или раздела учебной дисциплины. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятий, согласно календарного учебного графика.

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом:

- оценки (текущего контроля) за работу в семестре (оценки за выполнение контрольных заданий, за выполнение и успешную защиту самостоятельных работ, за активное участие в опросе студентов перед началом лекции или в конце ее);
- оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях (ответы на тесты, на контрольные вопросы).

Для определения оценки за работу в семестре и оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях содержательная часть рабочей программы четко структурируется на содержательные модули из которых формируется три блока (модуля), с периодами изучения равными периодам проведения рейтинг-контроля.

Таким образом, устанавливается объем дисциплины, подлежащей оценке качества усвоения в рамках блоков. При этом каждая контрольная точка оценивается в 20 баллов.

Критериями оценки индикатора достижения компетенций являются уровень освоения обучающимися знаний, умений и навыков, которыми они должны обладать при изучении разделов (модулей) дисциплины.

Согласно этих критериев при разработке шкал оценивания автор руководствуется следующим:

15-20 баллов – студент получает при **высоком** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и освоения знаний, умений и теоретического материала без пробелов; выполнении всех заданий, предусмотренных учебным планом на высоком качественном уровне; сформировании практических навыков, профессионального применения освоенных знаний;

10-14 баллов – студент получает при **среднем** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и освоении знаний, умений и теоретического материала, когда учебные задания не оценены максимальным числом баллов, и в основном сформированы практические навыки.

До 10 баллов – студент получает при **пороговом** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и частично с пробелом освоении знаний, умений и теоретического материала, некачественном выполнении учебных заданий, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, в случаях не сформирования некоторых практических навыков.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Рабочей программой дисциплины «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

ПК-2 Способен анализировать информацию и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации на различных этапах производства продукции, работ (услуг) по показателям качества.

ПК-3 Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг.

В процессе освоения образовательной программы 27.03.02 «Управление качеством» компетенции ПК-2, ПК-3 формируются при изучении дисциплин, прохождении практик и ГИА

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы «Управление качеством»

Код компетенции	Дисциплины, практики, ГИА, через которые формируется компетенция (компоненты)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы*
ПК-2	Б1.О.18 Психология и педагогика	3
	Б1.В.03 Профильный иностранный язык	
	Б1.О.21 Технология организации производства продукции и услуг	4
	Б1.В.07 Сети ЭВМ и средства коммуникаций Б1.В.08 Управление качеством банковских услуг Б1.В.09 Теория управления и управление социально - экономическими системами Б1.В.10 Сертификация систем качества Б1.В.12 Управление персоналом	5
	Б1.В.14 Трудовое право Б1.В.15 Информационные технологии в управлении качеством Б1.В.16 Компьютерное делопроизводство	6
	Б1.В.22 Организация контроля качества в социально-экономических системах Б1.В.23 Управление качеством государственных и муниципальных услуг	7
	Б1.В.26 Статистические методы в управление качеством Б1.В.27 Деловой документооборот Б1.В.ДВ.03.01 Инженерная графика/Б1.В.ДВ.03.02 Применение ЭВМ в инженерных расчетах Б2.В.01(Пд) Производственная практика, преддипломная Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	8
	Б1.В.04 Механика	3
	Б1.В.05 Квалиметрия	4
ПК-3	Б2.О.03(П) Производственная практика. технологическая (проектно-технологическая) практика	
	Б1.В.09 Теория управления и управление социально - экономическими системами	5
	Б1.В.17 Всеобщее управление качеством	6
	Б1.В.20 Управление процессами Б1.В.22 Организация контроля качества в социально-экономических системах	7

	Б1.В.23 Управление качеством государственных и муниципальных услуг	
	Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	8

* Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются семестром изучения дисциплин, прохождения практик и ГИА.

7.2. Описание показателей индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и индикаторов достижения компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

Промежуточная аттестация – экзамен.

При модульной системе основным стимулом к регулярной работе студентов является возможность быть освобожденным от семестрового экзамена (получить их «автоматом»). Для этого студент должен выполнить следующие условия:

- не иметь по промежуточным модулям **0** баллов;
- если студент по итогам текущего рейтинга набрал в семестре **49-54** баллов то он получает, «автоматом» оценку - «хорошо», **55** и выше «отлично».
- Максимальная сумма баллов, которую студент может набрать за семестр составляет **100** баллов, из которых на текущий и промежуточный контроль отводится **60** баллов. Оставшиеся **40** баллов - это сумма баллов, которую студент может набрать по результатам промежуточной аттестации (экзамен).

Студент, получивший по итогам текущего и промежуточного контроля меньше **45** баллов, не может претендовать на оценку «отлично».

Индикаторы достижения компетенций*

Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения	Планируемые результаты обучения	Соответствие индикатора достижения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
ИД-1 _{ПК-2} Уметь собирать и обрабатывать информацию по показателям качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий и осуществлять организационные процессы, используя различные средства и способы межличностных коммуникаций (7-этап).	Знать: Информацию по показателям качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий и осуществлять организационные процессы, используя различные средства и способы	Не знает информацию по показателям качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий и осуществлять организационные процессы, используя различные средства и способы межличностных коммуникаций.	Частично знаком с информацией по показателям качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий и осуществлять организационные процессы, используя различные средства и способы межличностных коммуникаций.	Достаточно владеет информацией по показателям качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий и осуществлять организационные процессы, используя различные средства и способы межличностных коммуникаций.	В полной мере владеет информацией по показателям качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий и осуществлять организационные процессы, используя различные средства и способы межличностных коммуникаций.

	(оказании услуг).			(оказании услуг).	
	Уметь: Работать с основными методами квалитетического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).	Не умеет работать с основными методами квалитетического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).	Не в полной мере умеет работать с основными методами квалитетического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).	На достаточно хорошем уровне умеет работать с основными методами квалитетического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).	На высоком уровне умеет работать с основными методами квалитетического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).
	Владеть: Основными методами квалитетического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).	Не владеет основными методами квалитетического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).	Знаком с некоторыми основными методами квалитетического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).	На достаточно хорошем уровне владеет основными методами квалитетического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).	На высоком уровне владеет основными методами квалитетического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).
ИД-3 ПК-3 Знать правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение (7-этап).	Знать: Правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Не знает правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Частично знает правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Знает на достаточно высоком уровне правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	На высоком уровне знает правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.
	Уметь: Работать с правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Не умеет работать с правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Не в полной мере умеет работать с правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	На достаточно хорошем уровне умеет работать с правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	На высоком уровне умеет работать с правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.
	Владеть: Правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Не владеет правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Знаком с некоторыми основными правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	На достаточно хорошем уровне владеет правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	На высоком уровне владеет правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.

Для допуска к экзамену, студент должен набрать в ходе текущего и промежуточного контроля не менее **40** баллов. Если эта сумма меньше **30** баллов, то студент не допускается

к экзамену. Если эта сумма больше или равна **30**, то путем дополнительного опроса (собеседование, контрольный опрос, тест, реферат) эта сумма может быть повышена до **40** баллов.

На экзамене студент может получить **20 – 40** баллов. Максимальный балл при каждой повторной пересдаче уменьшается на **10** баллов. Если ответы студента оцениваются суммой баллов менее **20**, то студенту выставляется **0** баллов.

Если по итогам рейтинга студент набирает **40-48** баллов, то он допускается к сдаче экзамена и остальные **20-40** баллов он получает на экзамене.

Студент, набравший по итогам текущего и промежуточного контроля по дисциплине менее 30 баллов, после всех разрешенных отработок может получить оценку не выше «удовлетворительно».

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Шкала оценивания	Критерии оценивания
Высокий уровень «5» (отлично)	85-100	заслуживает студент, освоивший знания, умения и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	70-84	заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	60-69	заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения и теоретический материал, либо не выполнил учебные задания, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (не удовлетворительно)	0-59	заслуживает студент, не освоивший знания, умения, и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения индикаторов достижения компетенции ИД-1 ПК-2, ИД-2 ПК-2, ИД-3 ПК-2, ИД-1 ПК-3, ИД-2 ПК-3, ИД-3 ПК-3 в процессе освоения образовательной программы

7.3.1. Примерная тематика курсовых работ

1. Административная реформа в Российской Федерации: предпосылки и методологическая база преобразований.
2. Формирование системы стратегического управления как основы долгосрочного развития публичного администрирования в современной России.
3. Проблема определения эффективности государственного и муниципального управления.
4. Международные методики определения эффективности государственного и муниципального управления.
5. Оценка качества государственного управления в современной России на федеральном уровне.
6. Оценка качества управления в современной России на региональном уровне. Оценка качества управления в современной России на муниципальном уровне.
7. Проблема дефиниции «публичная услуга».
8. Классификация государственных и муниципальных услуг.
9. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.
10. Проблемы разработки стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг в современной России.

11. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги.
12. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.
13. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг.
14. Понятие и направления реализации мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.
15. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.
16. Понятие, классификации и требования к информации, используемой при принятии решений в сфере государственного и муниципального управления.
17. Понятие и содержание вторичной информации: общие сведения.
18. Понятие документальной информации.
19. Анализ вторичной (документальной) информации.
20. Сбор первичной информации: общие сведения.
21. Конструирование выборки.
22. Случайные выборочные методы.
23. Формирование ступенчатой выборки.
24. Неслучайные выборочные методы.
25. Объемы выборочных совокупностей.
26. Подход к классификации социологических методов получения первичной информации.
27. Понятие и виды опросов.
28. Анкетный опрос (Анкетирование).
29. Социологические опросы в Интернете: возможности и ограничения.
30. Метод фокус-групп.

7.3.2. Тесты для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся

Тема 1. Введение. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России

1. Правовой основой формирования федеративных отношений служит:

- а) Федеративный договор между РФ и субъектами РФ;
- б) Конституция РФ;
- в) Указы Президента РФ;
- г) Постановления Правительства РФ.

2. Что является особенностью Российского федерализма?

- а) общность экономического и этнического пространства;
- б) сочетание историко-традиционных, территориальных и национальных начал;
- в) целостность территории РФ.

3. В каком году и в связи с каким событием подготовительный, концептуальный этап подготовки административной реформы перешел в начальный этап её реализации?

- а) в 1991 году, после развала СССР;
- б) в 1993 году, после принятия Конституции Российской Федерации;
- в) в 2000 году, после избрания В.В. Путина Президентом Российской Федерации;
- г) в 2002 году, после Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации.

4. В результате административной реформы министерства РФ наделены полномочиями:

- а) правового регулирования и выработки государственной политики в установленной сфере;
- б) правового регулирования, надзора и контроля;
- в) руководства деятельностью подведомственных федеральных агентств и федераль-

ных служб;

г) оказания государственных услуг, реализации исполнительских функций.

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

а) модернизация государственной власти, включающая в себя реформу законодательной, исполнительной и судебной власти;

б) реформа структуры исполнительной власти, функций государственных органов и порядка их исполнения;

в) реформа административно-территориального устройства государства;

г) разграничение полномочий и предметов ведения между федеральной, региональной и муниципальной властью;

д) процесс пересмотра функций исполнительной власти, закрепления необходимых и упразднения избыточных функций, создания адекватной функциям структуры и системы исполнительной власти;

е) создание системы эффективного исполнения государственных функций, обеспечивающей высокие темпы экономического роста и общественного развития.

6. Определите степень взаимосвязанности реформ государственного управления, которые проводятся в настоящее время в России:

а) реформа государственной службы не связана с административной и бюджетной реформой;

б) административная, бюджетная реформа и реформа государственной службы тесно взаимосвязаны;

в) достижения каждой реформы не оказывают влияние на реализацию других реформ.

7. Каким нормативным правовым актом были определены приоритетные направления реализации административной реформы на 2003-2004 годы:

а) постановлением Правительства Российской Федерации;

б) Указом Президента Российской Федерации;

в) Посланием Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации.

8. Какие направления административной реформы определены приоритетными на 2003 - 2004 годы (можно выбрать несколько вариантов):

а) ограничение вмешательства государства в экономическую деятельность субъектов предпринимательства, в том числе прекращение избыточного государственного регулирования;

б) исключение дублирования функций и полномочий федеральных органов исполнительной власти;

в) радикальное усиление регулирующей и контрольной функций органов исполнительной власти вместо сохраняющегося директивного управления;

г) повышение роли перспективного и текущего прогнозирования для принятия стратегических решений, принятие упреждающих мер, позволяющих предотвращать негативные политические явления и социально-экономические процессы;

д) организационное разделение функций регулирования экономической деятельности, надзора и контроля, управления государственным имуществом и предоставления государственными организациями услуг гражданам и юридическим лицам;

е) завершение процесса разграничения полномочий между федеральными органами исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, оптимизация деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти.

9. Выделите основные цели административной реформы в Российской Федерации на период 2006-2008 годов (можно выбрать несколько вариантов):

а) повышение качества и доступности государственных услуг;

б) повышение эффективности бюджетных расходов;

в) снижение дисбаланса в экономическом развитии регионов Российской Федерации;
г) ограничение вмешательства государства в экономическую деятельность субъектов предпринимательства, в том числе прекращение избыточного государственного регулирования;

- д) развитие системы ипотечного кредитования;
- е) повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти;
- ж) укрепление демократических институтов гражданского общества.

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

- а) ограничение конституционных прав и свобод;
- б) значительные материально-технические и финансовые затраты государства на исполнение функции;
- в) исполнение функции требует сложной межведомственной координации;
- г) коренное изменение внутренней и (или) внешней обстановки, в связи с чем отпадает необходимость и (или) целесообразность осуществления функции;
- д) функция не включена в положение о ведомстве;
- е) функция выполняется другими организациями;
- ж) для реализации функции у государственного органа недостаточно материально-технических, финансовых и кадровых ресурсов.

Тема 2. Эффективность государственного и муниципального управления: понятие и подходы, отечественная практика оценки.

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

- а) ликвидация функции;
- б) сокращение масштаба исполнения функции;
- в) объединение двух функций в одну;
- г) передача функции участникам рынка и саморегулируемым организациям профессиональных участников рынка;
- д) закрепление функции за подведомственными государственными учреждениями;
- е) передача функции на аутсорсинг.

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

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

3. Какие из ниже перечисленных функций в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 9 марта 2004г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» не могут исполняться федеральным министерством, кроме случаев, устанавливаемых указами Президента Российской Федерации или постановлениями Правительства Российской Федерации:

- а) по принятию нормативных правовых актов;
- б) по назначению проверок деятельности внебюджетных фондов;
- в) по управлению государственным имуществом;
- г) по оказанию государственных услуг.

4. Какие из ниже перечисленных функций в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 9 марта 2004г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» не могут исполняться федеральным агентством, кроме случаев, устанавливаемых указами Президента Российской Федерации или постановлениями Правительства Российской Федерации:

- а) по изданию индивидуальных правовых актов;
- б) по контролю и надзору;
- в) по управлению государственным имуществом;
- г) по оказанию государственных услуг.

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

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

6. Поставьте к каждому направлению административной реформы мероприятия:

Управление по результатам	а) Разработка нормативно-правовой и методической базы по повышению информационной открытости деятельности государственных органов и органов местного самоуправления
Стандартизация и регламентация	б) Обеспечение управления и координации деятельности по проведению административной реформы на федеральном и региональном уровнях
Оптимизация функций органов исполнительной власти и противодействие коррупции	в) Формирование системы показателей результативности деятельности органов исполнительной власти
Повышение эффективности взаимодействия органов исполнительной власти и общества	г) Оптимизация системы закупок для государственных нужд в федеральных органах исполнительной власти
Модернизация системы информационного обеспечения органов исполнительной власти	д) Совершенствование нормативно-правовой и методической базы досудебного обжалования решений и действий органов исполнительной власти и должностных лиц
Обеспечение административной реформы	е) Создание и внедрение систем мониторинга качества и доступности предоставляемых государственных услуг, реализации антикоррупционных программ, информационной открытости органов исполнительной власти, закупок для государственных нужд

7. Какие мероприятия в рамках административной реформы необходимо организовать для реализации направления по стандартизации и регламентации (можно выбрать несколько вариантов):

- а) подготовка необходимой нормативно-правовой базы для стандартизации услуг;
- б) формирование перечней государственных услуг;
- в) разработка методики расчета ресурсного обеспечения поставленных целей и задач;
- г) совершенствование механизмов досудебного обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц в органах исполнительной власти;
- д) создание механизмов конкурентного распределения ресурсов в ведомствах.

8. Какие из мероприятий административной реформы призваны решить задачу повышения эффективности взаимодействия с гражданским обществом и прозрачности деятельности органов исполнительной власти:

- а) пробные проекты управления по результатам в федеральных органах исполнительной власти;
- б) проведение мероприятий по оптимизации контрольных и надзорных функций;
- в) развитие форм участия гражданского общества в разработке и принятии решений

органов исполнительной власти и мониторинге административной реформы;

г) создание нормативно-правовой базы по вопросам разрешения конфликта интересов.

10. Назовите мероприятия, которые включены в План по проведению административной реформы в Российской Федерации на 2006-2008 годы (можно выбрать несколько вариантов):

а) разработка процедур обязательного доказательства необходимости введении новых функций;

б) разделение федеральных органов исполнительной власти на министерства, агентства и службы в соответствии с возлагаемыми на них типами функций;

в) замена льгот денежными выплатами;

г) внедрение системы результативного управления подведомственными организациями;

д) подготовка федеральными органами исполнительной власти докладов о результатах и основных направлениях деятельности;

е) подготовка Сводного доклада Правительства Российской Федерации;

ж) разработка и утверждение служебных контрактов государственных гражданских служащих;

стимулирование малого бизнеса;

з) разделение функций контроля и надзора в федеральных органах исполнительной власти и органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

и) разработка и внедрение стандартов государственных услуг.

Тема 3. Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг

1. К основным показателям достижения целей административной реформы относятся (можно выбрать несколько вариантов):

а) оценка гражданами деятельности органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг;

б) оценка эффективности расходов бюджета;

в) уровень издержек бизнеса на преодоление административных барьеров; место Российской Федерации в международных рейтингах показателей качества государственного управления;

г) уровень информатизации органов исполнительной власти.

2. В соответствии с Концепцией административной реформы в первую очередь предполагалось:

а) реализация пробных проектов по созданию и внедрению процедур управления по результатам в федеральных органах исполнительной власти;

б) завершение разработки нормативно-правовой базы управления по результатам в федеральных органах исполнительной власти и органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

в) внедрение типовых процедур управления по результатам в федеральных органах исполнительной власти;

г) реализация процедур управления по результатам в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

3. В соответствии с Концепцией административной реформы в 2007 году предполагалось:

а) реализация пробных проектов по созданию и внедрению процедур управления по результатам в федеральных органах исполнительной власти;

б) начало разработки нормативно-правовой базы управления по результатам в федеральных органах исполнительной власти;

в) проведение мониторинга результативности проектов по созданию и внедрению процедур управления по результатам в федеральных органах исполнительной власти;

г) реализация процедур управления по результатам в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

4. Основная проблема формирования системы управления по результатам по состоянию на момент принятия Концепции административной реформы в Российской Федерации:

- а) отсутствие в системе ведомственной отчетности показателей результативности;
- б) отсутствие документа, определяющего цели органов исполнительной власти;
- в) отсутствие у государственных служащих необходимых знаний и навыков;
- г) отсутствие концепции результативного бюджетирования.

5. Требования к показателям результативности перечислены:

- а) в Концепции административной реформы;
- б) в Методических рекомендациях по подготовке Докладов о результатах и основных направлениях деятельности субъектов бюджетного планирования;
- в) в Методических рекомендациях по разработке административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг;
- г) в постановлении Правительства Российской Федерации «Об утверждении положения о разработке, утверждении и реализации ведомственных целевых программ».

6. В Докладе о результатах и основных направлениях деятельности субъектов бюджетного планирования должно содержаться описание:

- а) системы ведомственного планирования деятельности;
- б) содержания мероприятий по реализации бюджетных программ;
- в) рисков неисполнения целевых значений показателей результативности;
- г) учетной политики субъекта бюджетного планирования.

7. Согласно Концепции административной реформы при постановке целей органа исполнительной власти необходимо обеспечить:

- а) предварительное внедрение системы внутреннего аудита;
- б) привязку целей к конкретным исполнителям;
- в) стабильность системы показателей результативности;
- г) постановку тех же целей для подведомственных организаций.

8. Согласно Правилам оказания поддержки проведения федеральными органами исполнительной власти и высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации административной реформы в 2006 - 2008 годах проекты по созданию и внедрению процедур управления по результатам могли подавать:

- а) федеральные органы исполнительной власти и органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации;
- б) только федеральные органы исполнительной власти;
- в) только органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации;
- г) проекты по созданию и внедрению процедур управления по результатам в 2006 – 2008 годах не были предусмотрены.

9. Какие мероприятия административной реформы по созданию и внедрению процедур управления по результатам должны быть скоординированы с мероприятиями, реализуемыми в соответствии с Концепцией реформирования бюджетного процесса и ФЦП «Электронная Россия»?

- а) формирование системы показателей результативности деятельности;
- б) создание единой государственной информационной системы планирования и мониторинга эффективности деятельности органов власти;
- в) внедрение элементов управленческого учета в органах исполнительной власти;
- г) все перечисленное верно

10. Согласно Методическим рекомендациям по подготовке Докладов о результатах и основных направлениях деятельности субъектов бюджетного планирования целевые значения показателей могут устанавливаться с учетом и на основе:

- а) значений показателя за прошлые периоды;
- б) значений показателей других федеральных органов исполнительной власти и частных (коммерческих) организаций;

- в) значений аналогичных показателей в развитых странах;
- г) все перечисленное верно.

Тема 4. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг

1. Согласно Методическим рекомендациям по подготовке Докладов о результатах и основных направлениях деятельности субъектов бюджетного планирования в Докладе могут содержаться:

- а) задачи только данного субъекта бюджетного планирования;
- б) только задачи данного субъекта бюджетного планирования и межведомственные задачи;
- в) только задачи данного субъекта бюджетного планирования и межуровневые задачи;
- г) все перечисленные виды задач.

2. Управление по результатам (или результативное управление, performance management) сформировалось как концепция:

- а) в середине 50-х годов 20 века;
- б) в середине 70-х годов 20 века;
- в) в середине 90-х годов 20 века.

3. Основными элементами управления по результатам являются:

- а) целеполагание;
- б) делегирование полномочий и ответственности;
- в) бюджетирование;
- г) подготовка кадров;
- д) все перечисленные элементы.

4. При моделировании перехода органа исполнительной власти к результативному управлению должны быть обеспечены:

- а) ответственность руководства, его готовность поддерживать и отстаивать изменения;
- б) обучение государственных служащих, формирование у них новых навыков, умений и знаний;
- в) формирование культуры результативного мышления, которая базируется на децентрализации, делегировании полномочий, разделении ответственности, доверии;
- г) наличие политического документа о намерениях органа исполнительной власти;
- д) наличие квалифицированной экспертной поддержки;
- е) обмен опытом с другими органами исполнительной власти;
- ж) все перечисленное верно

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

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

6. При внедрении управления по результатам реорганизации подлежит:

- а) система общественного контроля;
- б) система внутреннего контроля;
- в) система контроля деятельности и система контроля расходования бюджетных средств;
- г) все указанные системы.

7. Основными причинами возникновения концепции управления по результатам являются:

- а) возросшие требования контрагентов органов исполнительной власти (граждан и

организаций) к качеству услуг государственного управления;

- б) наличие существенного бюджетного дефицита или государственного долга;
- в) проблемы с функционированием государственной службы;
- г) верно все, для разных стран в разной степени.

8. В основе концепции управления по результатам в государственном управлении лежат следующие идеи:

а) при организации деятельности и принятии решений органы исполнительной власти руководствуются четко сформулированными и публично декларируемыми целями; контроль фокусируется на результатах деятельности, а не на процессе (административных процедурах); внутренний контроль дополняется внешним контролем (обратная связь);

по мере возможности внутриведомственный контроль заменяется мотивацией государственных служащих;

б) органы исполнительной власти воспринимают граждан как клиентов, которых они призваны обслуживать наилучшим образом; поощряется передача права принятия решений на более низкие уровни управления (как децентрализация, так и деконцентрация) для лучшего учета мнения клиентов и повышения ответственности органов исполнительной власти; органы исполнительной власти экономно используют находящиеся в их распоряжении ресурсы (но не утверждается приоритет экономичности);

в) все вышеперечисленные идеи.

9. Основные направления бюджетной реформы таковы:

а) «управление результатами» вместо «управления затратами»; жесткие бюджетные ограничения, выделение бюджетов действующих и принимаемых обязательств; увеличение горизонта бюджетного планирования;

б) расширение использования методов программно-целевого планирования; расширение полномочий главных распорядителей, распорядителей и получателей бюджетных средств; стимулирование использования результативного бюджетирования;

в) все перечисленные направления бюджетной реформы являются основными.

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

а) это то ядро, вокруг которого можно сформировать всю систему управления результатами;

б) это контрактный механизм оказания услуг, тесно связанный с работой по подготовке стандартов государственных услуг и регламентов административных процессов, в ходе которой в том числе устанавливаются их количественные и качественные параметры;

в) это средство стимулирования ответственности органов исполнительной власти за обеспечение ожидаемых результатов их деятельности.

Тема 5. Работа с первичной информацией

1. Срок приема заключений по результатам независимой экспертизы, а также предложений, поступающих от заинтересованных граждан и организаций, не может составлять

а) менее 5 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет

б) менее 10 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет

в) менее 2 месяцев с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет

2. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в органе исполнительной власти предусматривает:

а) порядок учета и хранения информации об обращениях и жалобах граждан и организаций;

б) информирование о результатах разрешения претензий;

в) порядок досудебного урегулирования претензий, споров, возникающих в связи с оказанием государственных услуг, исполнением государственных функций;

г) все перечисленное верно.

10 - d

3. Оптимизация административных процедур означает:

- а) бесплатное исполнение административной процедуры;
- б) устранение избыточных административных действий;
- в) описание конечного результата предоставления государственной услуги.

4. Административный регламент федерального органа исполнительной власти состоит из:

- а) совокупности административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг;
- б) регламента федерального органа исполнительной власти и должностных регламентов гражданских государственных служащих;
- в) должностных регламентов гражданских государственных служащих;
- г) положения о федеральном органе исполнительной власти, совокупности административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг;
- д) регламента федерального органа исполнительной власти, административных регламентов исполнения государственных функций, административных регламентов предоставления государственных услуг и должностных регламентов гражданских государственных служащих;
- ж) положения о федеральном органе исполнительной власти, совокупности положений о структурных подразделениях и должностных регламентов гражданских государственных служащих.

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

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

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

- а) «Общие положения», «Административные процедуры», «Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)»;
- б) "Общие положения", "Требования к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)", "Административные процедуры", "Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)";
- в) «Общие положения», «Требования к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)», «Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)»;
- г) «Общие положения», «Требования к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)», «Административные процедуры», «Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции (предоставления государственной услуги)», «Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставле-

нии государственной услуги)».

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

- а) порядок осуществления федеральными органами исполнительной власти функций в установленной сфере деятельности;
- б) порядок осуществления федеральным министерством координации и контроля; порядок создания и организации деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти;
- в) порядок выдачи служебных удостоверений в федеральных органах исполнительной власти;
- порядок исполнения поручений, содержащихся в постановлениях и распоряжениях Правительства и протоколах заседаний Правительства, а также поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства, Заместителя Председателя Правительства;
- г) порядок рассмотрения федеральными органами исполнительной власти парламентских запросов, запросов и обращений членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы;
- порядок поощрения государственных гражданских служащих в федеральных органах исполнительной власти.

8. Описание каждого административного действия должно содержать следующие обязательные элементы (можно выбрать несколько вариантов):

- а) юридические факты, являющиеся основанием для начала действия;
- б) сведения о должностном лице, ответственном за выполнение действия;
- в) список ответственных лиц, участвующих в исполнении административного действия;
- г) максимальный срок выполнения действия;
- д) критерии принятия решений;
- ж) порядок обжалования неправомерных действий (бездействия) должностного лица при принятии решений;
- з) формы и порядок контроля за совершением действий и принятием решений;
- и) способ фиксации результата выполнения действия, в том числе в электронной форме;
- л) конечный результат действия и порядок передачи результата;
- м) все перечисленное верно.

9. Выберите правильное утверждение:

- а) должностной регламент содержит в качестве приложения служебный контракт, должностную инструкцию и административный регламент;
- б) должностной регламент является составной частью административного регламента государственного органа, существенным условием служебного контракта и утверждается представителем нанимателя;
- в) должностной регламент является составной частью административного регламента государственного органа и утверждается непосредственным руководителем структурного подразделения;
- г) должностной регламент является составной частью должностной инструкции и утверждается представителем нанимателя;
- д) должностной регламент является составной частью служебного контракта и утверждается непосредственным руководителем структурного подразделения.

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

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

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

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

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

д) сроки и процедуры подготовки, рассмотрения проектов управленческих и иных решений, порядок согласования и принятия данных решений;

ж) права и обязанности представителя нанимателя;

з) порядок служебного взаимодействия гражданского служащего в связи с исполнением им должностных обязанностей с гражданскими служащими того же государственного органа, гражданскими служащими иных государственных органов, другими гражданами, а также с организациями;

и) перечень государственных услуг, оказываемых гражданам и организациям в соответствии с административным регламентом государственного органа;

л) показатели эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности гражданского служащего;

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

Тема 6. Обработка первичных данных

1. Для определения целей каждого органа исполнительной власти или правительства в целом может быть выбран:

а) приоритетный подход;

б) функциональный подход;

в) любой из указанных подходов.

2. Подберите к каждому из требований международной системы качества целей SMART соответствующее содержание требования:

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

3. Для достижения целей государственной политики необходимо и достаточно:

а) сформулировать цели, обеспечить правовую базу, разработать план действий, обеспечить постоянный контроль их реализации, при необходимости проводить корректировку планов;

б) сформулировать цели, обеспечить постоянный контроль их реализации, при необходимости проводить корректировку планов;

в) сформулировать цели, обеспечить правовую базу, разработать план действий, организовать выполнение этих планов, обеспечить постоянный контроль их реализации, при необходимости проводить корректировку планов;

г) сформулировать цели, разработать план действий, проводить мониторинг показателей результативности.

4. Внедрение механизмов управления, ориентированного на результат:

а) требует изменения порядка формирования смет расходов органов исполнительной власти;

б) исключает необходимость принятия стандартов государственных услуг;

в) не связано с повышением эффективности использования ресурсов органом исполнительной власти;

г) возможно только на основе регламентации административных процедур.

5. Процедуры управления по результатам предполагают:

а) постановку исключительно межведомственных целей деятельности;

б) наличие административных регламентов исполнения государственных функций;

в) конкурентное распределение ресурсов между ведомствами;

г) все перечисленное верно.

6. В Докладе о результатах и основных направлениях деятельности субъектов бюджетного планирования используются:

а) показатели непосредственного результата деятельности;

б) показатели использования ресурсов;

в) показатели продуктивности бюджетных расходов;

г) показатели экономичности бюджетных расходов.

7. Использование управленческого учета позволяет:

а) распределить ресурсы по тактическим задачам;

б) определить стоимость оказания государственной услуги;

в) установить персональную ответственность должностных лиц за решение задач;

г) все перечисленное верно.

8. Согласно Методическим рекомендациям по подготовке Докладов о результатах и основных направлениях деятельности субъектов бюджетного планирования критерий качества цели «релевантность» означает:

а) соответствие цели области компетенции субъекта бюджетного планирования;

б) возможность проверки достижения цели;

в) наличие четкой связи цели с основной деятельностью субъекта бюджетного планирования;

г) потенциальную достижимость цели в среднесрочной перспективе.

9. Каким требованиям к качеству показателей, установленным Методическими рекомендациями по подготовке Докладов о результатах и основных направлениях деятельности субъектов бюджетного планирования, соответствует показатель результативности Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации «Индекс удовлетворенности населения качеством услуг федеральной филармонии (%)»:

а) адекватность и достоверность;

б) достоверность и экономичность;

в) адекватность и экономичность;

г) ни один из предложенных вариантов ответа не верен.

10. Результат деятельности какого органа исполнительной власти характеризует показатель Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (СБП) «Доля экономически активного населения, охваченного дополнительным пенсионным страхованием, негосударственным пенсионным обеспечением и участием в профессиональных пенсионных системах»?

а) Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации;

б) Федеральное агентство по здравоохранению и социальному развитию Российской Федерации;

в) Федеральная служба по труду и занятости Российской Федерации;

г) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополу-

чия человека Российской Федерации.

Тема 7. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг

1. Что можно считать показателем непосредственного результата политики в области образования?

- а) расходы на оплату труда учителей;
- б) квалификацию выпускников средней школы;
- в) соблюдение установленных образовательных стандартов;
- г) консультирование значимых групп интересов.

2. Показатель результативности «доля органов исполнительной власти, обновляющих размещенную на сайте информацию не реже одного раза в месяц», является показателем:

- а) конечного эффекта;
- б) непосредственного результата;
- в) использования ресурсов;
- г) входящих ресурсов.

3. Показателем непосредственного результата деятельности Федерального агентства по здравоохранению является:

- а) средняя продолжительность жизни населения;
- б) уровень смертности от сердечно-сосудистых заболеваний;
- в) верны ответы а) и б);
- г) ни один из предложенных вариантов ответа не верен.

4. Для достижения целей государственной политики необходимо и достаточно:

а) сформулировать цели, обеспечить правовую базу, разработать план действий, обеспечить постоянный контроль их реализации, при необходимости проводить корректировку планов;

б) сформулировать цели, обеспечить постоянный контроль их реализации, при необходимости проводить корректировку планов;

в) сформулировать цели, обеспечить правовую базу, разработать план действий, организовать выполнение этих планов, обеспечить постоянный контроль их реализации, при необходимости проводить корректировку планов;

г) сформулировать цели, разработать план действий, проводить мониторинг показателей результативности.

5. Для Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации показатель результативности «Количество пунктов коллективного доступа в сеть Интернет» является показателем:

- а) конечного эффекта;
- б) непосредственного результата;
- в) ресурсов;
- г) использования ресурсов.

6. Для Министерства сельского хозяйства Российской Федерации показатель результативности «Индекс физического объема продукции сельского хозяйства (в процентах к предыдущему году)» является показателем:

- а) конечного эффекта;
- б) непосредственного результата;
- в) ресурсов;
- г) использования ресурсов.

7. Для Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации показатель результативности «Количество исходящей письменной корреспонденции на одного жителя» является показателем:

- а) конечного эффекта;
- б) непосредственного результата;
- в) ресурсов;

г) использования ресурсов.

8. Для Министерства сельского хозяйства Российской Федерации показатель результативности «Удельный вес руководителей сельскохозяйственных организаций, повысивших квалификацию или прошедших переподготовку в течение года» является показателем:

- а) конечного эффекта;
- б) непосредственного результата;
- в) ресурсов;
- г) использования ресурсов.

9. Для Министерства сельского хозяйства Российской Федерации показатель результативности «Количество инфекций человека, вызванных использованием недоброкачественного сырья животного происхождения в продуктах питания» является показателем:

- а) конечного эффекта;
- б) непосредственного результата;
- в) ресурсов;
- г) использования ресурсов.

10. Для Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации показатель результативности «Удельный вес полностью реабилитированных инвалидов (со снятием группы инвалидности) от общего числа переосвидетельствованных» является показателем:

- а) конечного эффекта;
- б) непосредственного результата;
- в) ресурсов;
- г) использования ресурсов.

Тема 8. Информация в системе государственного и муниципального управления и оказания услуг

1. Для Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации показатель результативности «Темп прироста объема реализации продукции и услуг отрасли инфокоммуникационных технологий» является показателем:

- а) конечного эффекта;
- б) непосредственного результата;
- а) ресурсов;
- г) использования ресурсов.

2. Для Министерства сельского хозяйства Российской Федерации показатель результативности «Удельный вес деградированных земель» является показателем:

- а) конечного эффекта;
- б) непосредственного результата;
- в) ресурсов;
- г) использования ресурсов.

3. Выберите тип нормативного правового акта, которым утверждается административный регламент исполнения государственной функции федеральной службы, находящейся в ведении федерального министерства:

- а) Федеральный закон;
- б) Постановление Правительства Российской Федерации;
- в) Распоряжение Правительства Российской Федерации;
- г) Приказ министра;
- д) Приказ руководителя службы;
- ж) Распоряжение руководителя службы.

4. В раздел, касающийся требований к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), не входит подраздел:

а) порядок информирования о правилах исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

б) сроки исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

в) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования;

г) требования к местам исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги).

5. Срок приема заключений по результатам независимой экспертизы, а также предложений, поступающих от заинтересованных граждан и организаций, не может составлять:

а) менее 5 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет;

б) менее 10 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет;

в) менее 2 месяцев с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет.

6. Анализ практики применения административных регламентов проводится с целью установления:

а) соответствия исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления государственной услуги;

б) обоснованности отказов в предоставлении государственной услуги;

в) выполнения требований к оптимальности административных процедур;

г) соответствия должностных регламентов ответственных должностных лиц, участвующих в исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги), административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

д) ресурсного обеспечения исполнения административного регламента;

ж) необходимости внесения в регламент изменений;

з) все перечисленное верно.

7. Основными задачами внедрения системы административных регламентов и стандартов государственных услуг в органах исполнительной власти являются:

а) повышение качества предоставления государственных услуг и их доступности для граждан и организаций;

б) ориентация деятельности органов исполнительной власти на интересы заявителей; повышение качества и эффективности административно - управленческих процессов в органах исполнительной власти;

в) повышение открытости деятельности органов исполнительной власти, их подконтрольность, увеличение радиуса эффективного контроля;

г) уменьшение возможностей для административного усмотрения лиц, принимающих решение;

д) снижение издержек при взаимодействии граждан и организаций с органами исполнительной власти;

ж) обеспечение общественного контроля за исполнением органами исполнительной власти закрепленных за ними функций;

з) все вышеперечисленные задачи.

8. Административные регламенты, включенные в план подготовки административных регламентов, ежегодно утверждаемый Правительственной комиссией по проведению административной реформы, обязательно согласовываются:

а) с Министерством экономического развития Российской Федерации;

б) с Министерством финансов Российской Федерации.

9. Внесение изменений в административные регламенты осуществляется:

а) в случае изменения законодательства Российской Федерации, регулирующего исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги)

б) в случае изменения структуры органов исполнительной власти, к сфере деятельности которых относится исполнение соответствующей государственной функции (предоставление государственной услуги)

в) если применение утвержденного стандарта государственной услуги требует пересмотра административных процедур административного регламента

г) по предложениям органов исполнительной власти, основанным на результатах анализа практики применения административных регламентов

д) все перечисленное верно

10. В раздел, касающийся требований к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), не входит подраздел:

а) порядок информирования о правилах исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)

б) сроки исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)

в) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования

г) требования к местам исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)

Тема 9. Методы получения первичной информации о внешней и внутренней среде

1. Оптимизация исполнения государственных функций при разработке административных регламентов предусматривает:

а) упорядочение административных процедур и административных действий;

б) устранение избыточных административных процедур;

в) сокращение количества документов, представляемых заявителями для исполнения государственной функции;

г) применение новых форм документов, позволяющих устранить необходимость неоднократного предоставления идентичной информации;

д) снижение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами;

ж) сокращение срока исполнения государственной функции;

з) указание об ответственности должностных лиц за соблюдение ими требований административных регламентов при выполнении административных процедур или административных действий;

е) все перечисленное верно.

2. В раздел, касающийся порядка и формы контроля за исполнением государственной функции (предоставлением государственной услуги), не входит раздел:

а) порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента;

б) порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

в) ответственность государственных служащих за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения государственной функции;

г) положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением государственной функции (предоставлением государственной услуги), в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций;

д) критерии принятия решений.

3. Стандарт государственной услуги:

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

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

кационных технологий;

в) обеспечивает минимизацию количества документов, требуемых от получателя услуг;

г) учитывает мнение и интересы получателей государственной услуги;

д) все перечисленное верно.

4. Независимая экспертиза проектов административных регламентов проводится с целью:

а) оценки оптимальности административных процедур и устранения избыточных административных действий;

б) оценки соответствия административного регламента нормативным правовым актам большей юридической силы;

в) контроля за совершением административных действий.

5. Полномочия по управлению государственным имуществом, закрепленным за органом исполнительной власти на праве оперативного управления, исполняются:

а) каждым органом исполнительной власти;

б) только федеральными органами исполнительной власти;

в) только Президентом и Правительством Российской Федерации.

6. При ликвидации избыточных функций органа исполнительной власти необходимо:

а) провести увольнение всех государственных служащих, задействованных в их исполнении;

б) внести изменения в положение о ведомстве и иные нормативные правовые акты, регулирующие исполнение государственной функции;

в) внести изменения в штатное расписание органа исполнительной власти.

7. Передача отдельных функций, осуществляемых органами исполнительной власти и их подведомственными организациями, эффективным субъектам предпринимательства должна быть основана на:

а) ликвидации участия государственных служащих в исполнении экспертных функций и отдельных государственных услуг;

б) перенаправлении финансовых потоков в организации частного сектора при сохранении функционала государственных органов;

в) административном подчинении субъектов предпринимательства государственным органам.

8. Для целей административной реформы саморегулирование является в первую очередь:

а) инструментом вытеснения бюрократии из сферы экономической жизни;

б) возможностью организации государственно-частного партнерства на основе паритетного участия в прибыли;

в) инструментом контроля политической активности предпринимательского и профессионального сообщества.

9. Отметьте неправильное описание преимуществ аутсорсинга административно-управленческих процессов:

а) возможность детального закрепления качества запрашиваемых результатов в аутсорсинговом контракте и ответственности поставщика за достижение данного качества;

б) возможность повышения эффективности исполнения государственной функции или предоставления государственной услуги ещё до проведения в полном объёме работ по её регламентации;

в) доступ к более качественным технологиям при тех же или меньших затратах;

г) более гибкая политика в области капитальных затрат, в области оплаты труда работников;

д) пользование услугами более гибкой по отношению к требуемому (получаемому) продукту организации.

10. Доступ к какому виду информации не может быть ограничен в соответствии

с Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (можно выбрать несколько вариантов):

- а) персональным данным гражданина, который обращается за информацией в государственные органы, органы местного самоуправления;
- б) нормативным правовым актам, затрагивающим права, свободы и обязанности человека и гражданина, а также устанавливающим правовое положение организаций и полномочия государственных органов, органов местного самоуправления;
- в) информации о состоянии окружающей среды;
- г) информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, а также об использовании бюджетных средств;
- д) информации, накапливаемой в открытых фондах библиотек, музеев и архивов, а также в государственных, муниципальных и иных информационных системах, созданных или предназначенных для обеспечения граждан (физических лиц) и организаций такой информацией.

Тема 10. Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки

1. Какие обязанности имеет обладатель информации при осуществлении своих прав в соответствии с Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (можно выбрать несколько вариантов):

- а) принимать меры по защите информации;
- б) устанавливать пароль доступа к информации;
- в) соблюдать права и законные интересы иных лиц;
- г) ограничивать доступ к информации, если такая обязанность установлена федеральными законами.

2. Какой вид информации не является обязательным для размещения на Интернет-сайтах федеральных органов исполнительной власти в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти»:

- а) перечни и существенные условия договоров гражданско-правового характера, заключенных федеральным органом исполнительной власти с организациями;
- б) сведения о доходах руководителей федеральных органов исполнительной власти;
- в) аналитические доклады и обзоры информационного характера о деятельности федерального органа исполнительной власти;
- г) обзоры обращений граждан и организаций в федеральный орган исполнительной власти и обобщенная информация о результатах рассмотрения таких обращений и о принятых мерах;
- д) сведения об организациях, подведомственных федеральному органу исполнительной власти.

3. Каким из нормативных правовых актов регулируется правовой режим доступа к документам с грифом «ДСП»?

- а) Федеральным законом «О служебной тайне»;
- б) Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении положения о порядке обращения со служебной информацией ограниченного распространения в федеральных органах исполнительной власти»;
- в) Распоряжением Правительства Российской Федерации «О разработке единых основных правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти».

4. Решение каких задач возлагается на уполномоченный орган по противодействию коррупции в соответствии с типовыми программами противодействия коррупции (можно выбрать несколько вариантов):

- а) урегулирование конфликта интересов;
- б) утверждение перечня коррупционно опасных должностей, связанных с непосредственным предоставлением государственных услуг;

в) создание системы обмена информацией с правоохранительными органами.

5. Повышение эффективности и снижение издержек при аутсорсинге административно-управленческих процессов напрямую связано с реализацией технологий, содержащихся в двух других направлениях Концепции административной реформы. Укажите эти два направления:

- а) управление по результатам;
- б) стандартизация и регламентация;
- в) оптимизация функций органов исполнительной власти и противодействие коррупции;
- г) повышение эффективности взаимодействия органов исполнительной власти и общества;
- д) модернизация системы информационного обеспечения органов исполнительной власти;
- ж) обеспечение административной реформы.

6. Укажите все изменения в нормативной базе, необходимые для полноценного внедрения аутсорсинга административно-управленческих процессов (можно выбрать несколько вариантов):

- а) внесение изменений в Федеральный закон «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;
- б) принятие постановления Правительства Российской Федерации «Об аутсорсинге в органах исполнительной власти»;
- в) внесение изменений в Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- г) внесение изменений в Федеральный закон «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- д) внесение изменений в Указ Президента Российской Федерации «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти».

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

- а) аутсорсинг ресурсов;
- б) аутсорсинг административно-управленческих процессов;
- в) аутсорсинг мероприятий;
- г) аутсорсинг функций;
- д) аутсорсинг программ;
- ж) разовый аутсорсинг.

8. Выделите верные наименования основных подходов к организации процесса аутсорсинга в органах государственной власти, выделенных на основе анализа международного опыта (можно выбрать несколько вариантов):

- а) инициативный подход;
- б) подход «поиск рынка»;
- в) кластерный подход;
- г) централизованный подход;
- д) децентрализованный подход;
- ж) проектный подход;
- з) подход «передача активов».

9. Укажите порядок внедрения аутсорсинговых практик, предусмотренный Концепцией административной реформы (проставьте в ячейке год реализации данного мероприятия; напротив мероприятий, не предусмотренных напрямую в Концепции, поставьте знак «X»):

- а) внедрение системы аутсорсинга административно-управленческих процессов в органах исполнительной власти и на региональном уровне;
- б) разработка ведомственных программ аутсорсинга в пилотных федеральных орга-

нах исполнительной власти;

- в) разработка пилотных региональных программ аутсорсинга;
- г) пробное внедрение механизмов аутсорсинга административно-управленческих процессов.

10. Отметьте виды рисков, связанных с внедрением аутсорсинга в деятельность органов исполнительной власти (можно выбрать несколько вариантов):

- а) снижение ответственности органа исполнительной власти за исполнение функции;
- б) потеря конфиденциальности информации, связанной с исполнением функции;
- в) уменьшение полномочий органа исполнительной власти;
- г) нарушение процесса планирования деятельности органа исполнительной власти;
- д) неэффективность процессов заключения контрактов.

11. За какие действия, связанные с предоставлением гражданину информации, КоАП устанавливает ответственность, влекущую наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 500 до 1000 рублей (можно выбрать несколько вариантов):

- а) неправомерный отказ в предоставлении гражданину собранных в установленном порядке документов, материалов, непосредственно затрагивающих права и свободы гражданина;
- б) несвоевременное предоставление документов и материалов, непосредственно затрагивающих права и свободы гражданина, или их непредоставление в случаях, предусмотренных законом;
- в) нерассмотрение жалобы гражданина в установленный законодательством срок;
- г) предоставление гражданину неполной или заведомо недостоверной информации.

12. В соответствии с типовыми программами противодействия коррупции внедрение антикоррупционных механизмов в кадровой политике органов исполнительной власти предполагает внедрение мероприятий (можно выбрать несколько вариантов):

- а) система подбора и расстановки кадров, исключающая коррупцию;
- б) урегулирование конфликта интересов;
- в) мониторинг стиля жизни чиновников;
- г) контроль за предоставлением государственных служащих деклараций о доходах и имуществе.

13. Суть принципа клиентоориентированности, необходимого для комплексной оптимизации системы государственных полномочий:

- а) заключается в установлении полномочий органов государственной власти в соответствии с востребованностью результатов их деятельности обществом;
- б) результаты деятельности государственных органов власти определяются процессами их деятельности;
- в) полномочия органов государственной власти установлены законодательством Российской Федерации;

14. На каких принципах должна быть выстроена комплексная оптимизация системы государственных полномочий (можно выбрать несколько вариантов):

- а) принцип клиентоориентированности;
- б) процессный принцип;
- в) принцип соответствия нормативным правовым актам более высокой юридической силы;
- г) принцип постоянной модернизации.

15. Конечные результаты деятельности органов государственной власти оцениваются:

- а) обществом
- б) Президентом Российской Федерации
- в) вышестоящим органом власти

16. Какой из показателей не используется для оценки непосредственных резуль-

татов деятельности органа государственной власти?

- а) уровень исполнительской дисциплины
- б) соблюдение административных процедур
- в) реальные и денежные доходы населения
- г) подконтрольность нижних звеньев системы управления верхним
- д) внедрение новых механизмов управления

17. Международный индекс GRICS (Governance Research Indicator Country Snapshot) используется для оценки:

- а) конкурентоспособности роста
- б) восприятия коррупции
- в) качества государственного управления и его институтов

18. В состав международного индекса GRICS не входит:

- а) право голоса и подотчетность
- б) прозрачность принятия правительственных решений
- в) политическая стабильность и отсутствие насилия
- г) эффективность правительства
- д) качество нормативного регулирования
- ж) верховенство закона
- з) контроль коррупции

19. Индекс восприятия коррупции (ИБК) по заказу Transparency International (ТИ) определяется ежегодно с 1995 года на основе:

- а) опросов
- б) проверок государственных структур
- в) обращений граждан и юридических лиц

20. Фондом Наследия (Heritage Foundation) совместно с Уолл Стрит (Wall Street) разработан:

- а) индекс восприятия коррупции
- б) индекс экономической свободы
- в) индекс конкурентоспособности экономического роста

21. Указом Президента Российской Федерации от 28 июня 2007 года № 825 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» введен перечень показателей, основанный на:

- а) унифицированном подходе, единой для всех регионов базе показателей и методике их сравнительной оценки
- б) подходе, учитывающем особенности регионов

22. В каких сферах целесообразно оценивать состояния процессов государственного управления в рамках приоритетов административной реформы (можно выбрать несколько вариантов ответов)?

- а) ориентированность систем управления на результат
- б) внутренняя организация деятельности
- в) борьба с коррупционными проявлениями
- г) взаимодействие с потребителями государственных услуг

23. Качество взаимодействия с гражданами и организациями учитывается по следующим показателям (можно выбрать несколько вариантов ответов)?

- а) наличие механизмов «одного окна»
- б) регламентация деятельности органов исполнительной власти
- в) полнота, доступность и актуальность информации о деятельности органов исполнительной власти
- г) качество государственного управления в сфере здравоохранения, образования, культуры, социального обслуживания населения

24. Представление о состоянии институтов государственного управления и их функционировании может быть получено на основе (можно выбрать несколько вариантов ответов):

- а) анализа нормативно-правовой базы
- б) изучения лучшей практики государственного управления
- в) сравнения конечных и непосредственных результатов деятельности органов государственной власти

25. Укажите, что можно отнести к конечным результатам государственного управления:

- а) своевременное и качественное исполнение поручений вышестоящего органа власти;
- б) рост валового внутреннего (регионального) продукта;
- в) внедрение элементов электронного правительства;
- г) повышение уровня оплаты государственных служащих.

26. Что является непосредственным показателем качества государственного управления (можно выбрать несколько вариантов):

- а) исполнение административных регламентов органов исполнительной власти;
- б) внедрение современных технологий управления по результатам;
- в) рост конкурентоспособности экономики;
- г) снижение уровня безработицы.

27. Какие индексы разрабатываются указанными институтами:

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

28. Цели национальных индексов качества государственного управления (можно выбрать несколько вариантов):

- а) распределение бюджетных средств;
- б) стимулирование руководителей органов исполнительной власти;
- в) привлечение внимания к проблеме повышения качества исполнительной власти;
- г) обсуждение задач в области модернизации государственного управления и оптимизации административных процедур.

29. В каких документах дается наиболее полная и объективная характеристика конечных результатов деятельности органов исполнительной власти (можно выбрать несколько вариантов)?

- а) в отчетах об исполнении заданий, зафиксированных в Докладах о результатах и основных направлениях деятельности;
- б) в отчетах об исполнении бюджета;
- в) в выступлениях руководителей органов исполнительной власти и администраций субъектов РФ в средствах массовой информации;
- г) в отчетах руководителей органов исполнительной власти и администраций субъектов РФ перед соответствующими вышестоящими исполнительными и законодательными органами.

30. Какие основные компоненты качества государственного управления учитываются при оценке реализации административной реформы на уровне субъектов РФ?

- а) ориентированность систем управления на результат, внутренняя организация деятельности, взаимодействие с потребителями государственных услуг;
- б) взаимодействие с потребителями государственных услуг, темпы роста валового регионального продукта, показатели уровня жизни населения;
- в) внутренняя организация деятельности, индекс развития человеческого потенциала, индекс восприятия коррупции;
- г) уровень дефицита (профицита) регионального бюджета, динамика численности государственных служащих, количество государственных служащих, прошедших повышение

ние квалификации.

31. Оценка степени ориентированности государственного управления на результат предполагает анализ следующих компонентов (можно выбрать несколько вариантов):

- а) организация планирования деятельности;
- б) управление ведомственными/региональными программами;
- в) противодействие коррупции;
- г) управление кадрами и оплата труда государственных служащих.

32. Оценка качества внутренней организации деятельности предусматривает анализ следующих компонентов (можно выбрать несколько вариантов):

- а) досудебное обжалование;
- б) качество государственного управления в сфере здравоохранения;
- в) управление государственным заказом;
- г) использование информационных технологий.

33. В чем состоит основной недостаток линейный моделей построения агрегированных оценок, в т.ч. качества государственного управления (можно выбрать несколько вариантов)?

- а) такие оценки требуют большого объема информации;
- б) используются субъективные веса суммируемых параметров;
- в) возможно замещение одних составляющих (плохих) параметров другими (хорошими);
- г) требуют большой расчетной работы.

7.3.3. Задания для подготовки к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям.

1-ый рейтинг контроль

1. Теоретико-методологические основы концепции современного государственного управления.
2. Административная реформа в Российской Федерации: предпосылки и методологическая база преобразований.
3. Формирование системы стратегического управления как основы долгосрочного развития публичного администрирования в современной России.
4. Проблема определения эффективности государственного и муниципального управления
5. Международные методики определения эффективности государственного и муниципального управления
6. Оценка качества государственного управления в современной России на федеральном уровне
7. Оценка качества управления в современной России на региональном и муниципальном уровнях.
8. Проблема дефиниции «публичная услуга»
9. Классификация государственных и муниципальных услуг
10. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.

2-ой рейтинг контроль

1. Проблемы разработки стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг в современной России
2. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги.
3. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг
4. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг
5. Понятие и направления реализации мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг
6. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных

7. услуг
8. Финансовое состояние предприятия.
9. Показатели финансовой и рыночной устойчивости предприятия.
10. Понятие, классификации и требования к информации, используемой при принятии решений в сфере государственного и муниципального управления (ГМУ)
11. Понятие и содержание вторичной информации: общие сведения

3-ий рейтинг контроль

1. Сбор первичной информации: общие сведения
2. Выборочное исследование первичной информации: конструирование выборки
3. Случайные выборочные методы
4. Формирование ступенчатой выборки
5. Неслучайные выборочные методы
6. Объемы выборочных совокупностей
7. Подход к классификации социологических методов получения первичной информации
8. Понятие и виды опросов
9. Анкетный опрос (Анкетирование)
10. Метод фокус-групп
11. Глубинное интервью
12. Экспертные оценки
13. Инструментальные средства поддержки анализа материалов мониторинга и их представления.
14. Использование информационно-коммуникационных технологий для автоматизации работ в области мониторинга и оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
15. Использование информационно-коммуникационных технологий для автоматизации работ в области мониторинга и оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

7.3.4. Перечень вопросов выносимых на промежуточную аттестацию

1. Теоретико-методологические основы концепции современного государственного управления.
2. Административная реформа в Российской Федерации: предпосылки и методологическая база преобразований.
3. Формирование системы стратегического управления как основы долгосрочного развития публичного администрирования в современной России.
4. Проблема определения эффективности государственного и муниципального управления.
5. Международные методики определения эффективности государственного и муниципального управления.
6. Оценка качества государственного управления в современной России на федеральном уровне.
7. Оценка качества управления в современной России на региональном уровне.
8. Оценка качества управления в современной России на муниципальном уровне.
9. Проблема дефиниции «публичная услуга».
10. Классификация государственных и муниципальных услуг.
11. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.
12. Проблемы разработки стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг в современной России.
13. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги.
14. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.

15. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг.
16. Понятие и направления реализации мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.
17. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.
18. Понятие, классификации и требования к информации, используемой при принятии решений в сфере государственного и муниципального управления.
19. Понятие и содержание вторичной информации: общие сведения.
20. Понятие документальной информации.
21. Анализ вторичной (документальной) информации.
22. Сбор первичной информации: общие сведения.
23. Конструирование выборки.
24. Случайные выборочные методы.
25. Формирование ступенчатой выборки.
26. Неслучайные выборочные методы.
27. Объемы выборочных совокупностей.
28. Подход к классификации социологических методов получения первичной информации.
29. Понятие и виды опросов.
30. Анкетный опрос (Анкетирование).
31. Социологические опросы в Интернете: возможности и ограничения.
32. Метод фокус-групп.
33. Глубинное интервью.
34. Экспертные оценки.
35. Инструментальные средства поддержки анализа материалов мониторинга и их представления.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методическими материалами, определяющими процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих индикаторы достижений компетенций являются внутривузовские локальные нормативные акты: «Положение о балльно-рейтинговой системе контроля и оценки успеваемости студентов» и «Положение о промежуточной аттестации обучающихся».

График проведения рейтинговых контрольных мероприятий и даты проведения промежуточной аттестации, по курсам и семестрам, отражены в утвержденных проректором по УР календарных учебных графиках и расписаниях промежуточной аттестации по направлению подготовки (специальности), которые размещаются на информационных стендах факультетов и на сайте университета в установленные сроки.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник [Электронный ресурс] / А.П. Агарков. – 2-е изд., стер. – Москва: Дашков и К, 2020. – 204 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573199>
2. Байнова, М.С. Система государственного и муниципального управления : учебник : [Электронный ресурс] / М.С. Байнова, Н.В. Медведева, Ю.С. Рязанцева. – Москва ; Берлин: Директ-Медиа, 2020. – 362 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572459>
3. Гасумова С. Е. Информационные технологии в социальной сфере: учебное посо-

бие для бакалавров / С.Е. Гасумова. - 4-е издание, перераб. и доп. - М.: Издательско- торговая корпорация Дашков и К, 2017 г. - 312 с.

4. Колочева, В.В. Управление качеством услуг: учебное пособие [Электронный ресурс] / В.В. Колочева; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444>

5. Михеева, Е.Н. Управление качеством: учебник [Электронный ресурс] / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Дашков и К, 2017. – 531 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

6. Жемухов А.Х. Управление качеством государственных и муниципальных услуг. [Электронный ресурс]: учебное пособие / Жемухов А.Х.: Нальчик, КБГАУ, 2017. эл. опт. диск (CD-ROM).

Дополнительная литература

7. Административная реформа в России Научно-практическое пособие. // Под ред. С.Е.Нарышкина, Т.Я.Хабриевой. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 86 с.

8. Беляев А.Н., Кузнецова Е.С., Смирнова М.В, Цыганков Д.Б. Измерение эффективности и оценивание в государственном управлении: международный опыт. ГУ-ВШЭ - М.: Изд. дом ГУ ВШЭ, 2012. - 230 с.

9. Глущенко, В. В. Региональные системы менеджмента: руководство и управление качеством [Текст] : научное издание / В. В. Глущенко. - Кисловодск : Кисловодский институт экономики и права, 2010

10. Мазур, И. И. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для вузов / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 5-е изд., стер. - М : ОМЕГА-Л, 2011г. – 320 с.

11. Шляпентох В.Э. Проблемы качества социологической информации: достоверность, репрезентативность, прогностический потенциал. - М.: ЦСП, 2006 – 321 с.

9. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.

- **ЭБС «Издательства Лань»**

Коллекция «Единая профессиональная база знаний для аграрных вузов»

ООО «Издательство Лань».

Лицензионный договор № 003/2025-44ФЗ от 22.05.25 г сроком на 1 год

<http://e.lanbook.com/>

- **Сетевая электронная библиотека**

ООО «ЭБС ЛАНЬ»

Договор № СЭБ НВ-164 от 17.12.2019 г. – бессрочный

<http://e.lanbook.com/>

<http://seb.e.lanbook.com/>

- **ЭБС «Университетская библиотека online». Базовая часть**

ООО «Директ-Медиа»

Контракт № 51-04/2025 от 22.05.2025 г сроком на 1 год

<http://biblioclub.ru>

- **Научная электронная библиотека e-LIBRARY.RU (SCIENCE INDEX)**

ООО Научная электронная библиотека.

Лицензионный договор № SIO-2114/2025 от 06.05.2025 сроком на 1 год

<http://elibrary.ru>

Гарант

- ООО «Гарант-КБР» Договор № 305-2025г. от 09.01.2025 г. сроком на 1 год

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций, практических работ), работа на которых обладает определенной спецификой.

На лекциях студенту рекомендуется внимательно слушать учебный материал, записывать основные моменты, идеи, пытаться сразу понять главные положения темы, а если что не ясно – делать соответствующие пометки. После лекции во внеурочное время целесообразно прочитать записанный материал с целью его усвоения и выяснения непонятных вопросов.

Для подготовки и выполнению практических работ студенту следует завести отдельную тетрадь. При подготовке к практическим занятиям студенту следует составить краткий ответ (1-2 стр.) на контрольные вопросы к практическим работам. Студент должен тщательно готовиться к практическим занятиям путем проработки теоретических положений по теме занятия из конспекта лекции, рекомендуемых учебников, учебных пособии, дополнительной литературы, интернет - источников.

Защита контрольных работ, приходящиеся на каждый промежуточный рубеж оценивается в **10** баллов (за три точки - **30** баллов).

Раздел «Самостоятельная работа» информирует обучающихся, какие вопросы раздела (модуля) выносятся на самостоятельное изучение, об их учебно-методическом обеспечении (учебники, учебные пособия, методические указания, рекомендуемые страницы и т.д.). Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов.

Степень усвояемости вопросов самостоятельной работы определяется при текущем и промежуточном контроле и при промежуточной аттестации.

Наиболее важным моментом самостоятельной работы является выполнение курсовой работы. Каждый студент очной формы обучения на первых занятиях получает индивидуальное задание по выполнению курсовой работы. Преподаватель на том же занятии знакомит студентов с методическими указаниями по их выполнению и назначает дни консультаций. К каждой теме курсовой работы рекомендуется примерный перечень вопросов, список необходимой литературы. Необходимо изучить литературу, рекомендуемую для выполнения курсовой работы. Чтобы полнее раскрыть тему, студенту следует выявить дополнительные источники и материалы. При написании курсовой работы необходимо ознакомиться с публикациями по теме, опубликованными в журналах.

Необходимо изложить собственные соображения по существу излагаемых вопросов, внести свои предложения. Общие положения должны быть подкреплены и пояснены конкретными примерами. Излагаемый материал при необходимости следует проиллюстрировать таблицами, схемами, диаграммами и т.д.

Готовые работы регистрируются на кафедре, после чего они проверяются на правильность выполнения руководителем, который допускает (не допускает) автора к публичной защите.

Студенты заочной формы обучения, после окончания предыдущей сессии, знакомятся с целями и задачами изучения дисциплины, с перечнем вопросов которые они должны изучать для формирования индикаторов достижения компетенции, запланированных в рабочей программе. Они получают задания на курсовую работу и объяснение как пользоваться методическими указаниями по выполнению курсовой работы, которые имеются в наличии в научной библиотеке ФГБОУ ВО Кабардино-Балкарский ГАУ.

Студенту следует тщательно готовиться к промежуточному контролю (тестированию, контрольным работам, контрольным опросам), прорабатывая конспект лекций и рекомендуемую литературу.

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Дисциплина «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» рассчитана на изучение в один семестр и заканчивается выполнением и защитой курсовой работы и экзаменом.

11. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

11.1 Лицензионное программное обеспечение

AutoDesk AutoCad 2012 Education Product Standalone б/н

Антиплагиат.ВУЗ 5.0 Модуль поиска «Объединенная коллекция 2020» лицензионный договор № 10023 от 12.05.2025 г. сроком на 1 год

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition № лицензии 26EC-241021-134643-810-2826, договор № 651/А от 18.10.2024 г. до 31.10.2025г.

11.2 Интернет-ресурсы свободного доступа

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Муниципалитет: экономика и управление	https://cyberleninka.ru/journal/n/munitsipalitet-ekonomika-i-

	upravlenie?i=1096825
Вопросы государственного и муниципального управления	https://vgmu.hse.ru/
Государственное и муниципальное управление. Ученые записки.	https://uriu.ranepa.ru/nauka/nauchnyy-zhurnal-gosudarstvennoe-i-munitsipalnoe-upravlenie-uchenye-zapiski-skags.php

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п./п.	Вид учебной работы	Наименование оборудованных учебных кабинетов	Перечень оборудования и технических средств обучения
1.	Лекционные занятия	Аудитории для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, Мультимедиа-проектор NECProjektorNP215G. Персональный компьютер Celeron.
2.	Практические занятия	Аудитория для проведения практических занятий в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, Мультимедиа-проектор NECProjektorNP215G. Персональный компьютер Celeron.
3.	Самостоятельная работа	Учебная аудитория (компьютерный класс с выходом в Интернет), для организации самостоятельной работы обучающихся; читальный зал научной библиотеки	Доска аудиторная, специализированная мебель, компьютеры с выходом в интернет