

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

Факультет управления
Кафедра экономической теории

**УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Методические рекомендации
по выполнению самостоятельной работы для
обучающихся по направлению подготовки 38.04.04
Государственное и муниципальное управление
(программа академической магистратуры)

Краснодар
КубГАУ
2019

Составитель: Н. В. Климовских

Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : метод. рекомендации по выполнению самостоятельной работы / Н. В. Климовских. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 28 с.

Методические рекомендации включают перечень вопросов по основным разделам и темам, практические задания для самостоятельного выполнения.

Предназначены для обучающихся направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (программа академической магистратуры).

Рассмотрено и одобрено методической комиссией факультета управления Кубанского госагроуниверситета, 09.12.2019 г., протокол № 11.

Председатель
методической комиссии

М. А. Нестеренко

© Н. В. Климовских,
составление 2019
© ФГБОУ ВО «Кубанский
государственный аграрный
университет имени
И. Т. Трубилина», 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
1 Содержание дисциплины.....	5
2 Задания для самостоятельной работы.....	6
3 Тестовые задания по дисциплине.....	13
4 Вопросы к экзамену.....	22
5 Список рекомендуемой литературы	26

ВВЕДЕНИЕ

Целью освоения дисциплины «Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг» является формирование комплекса знаний об управлении эффективностью предоставления государственных и муниципальных услуг, а также развитие навыков оценки эффективности предоставления услуг государственными и муниципальными учреждениями.

Задачи:

- получение знаний о методологии, инструментарии и основных направлениях повышения эффективности государственных и муниципальных услуг с учетом действующего законодательства;
- формирование умений проведения анализа экономической и социальной эффективности государственных и муниципальных услуг;
- выработка навыков разработки направлений и выбора методов повышения эффективности государственных и муниципальных услуг.

В результате освоения дисциплины обучающийся приобретает комплекс теоретических знаний, а также практических умений и навыков по осуществлению оценки эффективности государственных (муниципальных) услуг.

Самостоятельная работа имеет особую значимость, поскольку стимулирует обучающихся к работе с необходимой литературой, вырабатывает навыки принятия решений.

Цель самостоятельной работы — научиться приобретать и использовать знания на практике самостоятельно, проявлять инициативу в ходе выполнения заданий, использовать творческий подход к работе. На самостоятельную работу приходится значимая доля времени изучения курса. Задания для самостоятельной образовательной деятельности направлены на развитие общих и профессиональных компетенций.

1 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1 Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг.

Проблема определения понятия «публичная услуга». Классификация государственных и муниципальных услуг. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг

Тема 2 Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки.

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. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.

Тема 3 Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг.

Понятие мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг. Требования к информации используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных услуг

Тема 4 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии.

Тема 5 Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Общие требования к использованию информационно-

телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

2 ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Основными формами самостоятельной работы выступают:

- подготовка докладов, рефератов, эссе;
- подготовка к решению кейс-заданий;
- подготовка к проведению групповой дискуссии («мозговой штурм»), круглого стола;
- выполнение практического задания;
- решение тестовых заданий.

Тематика рефератов

ТЕМА 1 Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг

1. Виды и формы предоставления государственных и муниципальных услуг
2. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги
3. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги
4. Характеристика реестров государственных услуг

ТЕМА 2 Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки

1. Современные муниципальные услуги, их виды, оценка их достаточности и актуальности создания новых услуг. Оптимизация количества услуг
2. Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг

3. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг

ТЕМА 3 Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг

1. Причины, определяющие необходимость регулирования сферы государственных и муниципальных услуг

2. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций

3. Оценка результатов деятельности административного управления на основе сбалансированной системы показателей

ТЕМА 4 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

1. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра

2. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг

3. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

ТЕМА 5 Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг

1. Порталы государственных и муниципальных услуг: текущее состояние, проблемы и перспективы развития

2. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт

3. Универсальная электронная карта как носитель информации при получении государственных и муниципальных услуг

Тематика докладов

ТЕМА 1 Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг

1. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

2. Характеристика реестров муниципальных услуг

3. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги

ТЕМА 2 Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки

1. Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг

2. Виды требований, которым должны соответствовать показатели оценки эффективности государственного управления

3. Критерии и показатели оценки эффективности государственного управления сферой услуг

ТЕМА 3 Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг

1. Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг в сфере трудоустройства: тенденции, проблемы и перспективы

2. Показатели оценки эффективности государственного управления сферой услуг: зарубежный опыт

3. Экзогенные и эндогенные факторы, влияющие на эффективность ведения муниципального хозяйства

ТЕМА 4 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

1. Цели, принципы и формы повышения квалификации муниципальных служащих, предоставляющих услуги населению

2. Сфера деятельности и основные понятия Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 23.07.2013г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

3. Защита интересов потребителей государственных услуг

ТЕМА 5 Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг

1. Аутсорсинг в оказании государственных (муниципальных) услуг

2. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт

3. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг

Тематика эссе:

ТЕМА 1 Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг

1. Стандарты и регламенты государственных и муниципальных услуг

2. Механизм государственного регулирования сферы услуг: за рубежом и отечественный опыт

3. Причины, определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг

ТЕМА 2 Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки

1. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг

2. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг в современной России

3. Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг

ТЕМА 3 Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг

1. Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг

2. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг

ТЕМА 4 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

2. Предпосылки к введению и ограничения в использовании платных муниципальных (государственных) услуг

3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

ТЕМА 5 Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг

1. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт

2. Государственная информационная система о

государственных и муниципальных платежах

3. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг

Тематика Кейс-задания:

ТЕМА 1 Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг

Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. «Публичная услуга»: понятие, многообразие и проблема определения

2. Административно-управленческие процессы в сфере оказания государственных и муниципальных услуг

3. Виды и формы использования государственно-частного партнерства в сфере услуг для стимулирования социально-экономического развития территорий

ТЕМА 2 Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки

Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. Общественный контроль и его влияния на качество оказываемых муниципальных услуг

2. Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг в сфере трудоустройства: тенденции, проблемы и перспективы

3. Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг малому и среднему бизнесу: тенденции, проблемы и перспективы

ТЕМА 3 Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг

Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. Аудит результативности деятельности органов исполнительной власти всех уровней

2. Методологическое обеспечение мониторинга оказываемых государственных услуг

3. Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных услуг

ТЕМА 4 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг

2. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

3. Многофункциональный центр: функции, права, обязанности и ответственность

ТЕМА 5 Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг

Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. Порталы государственных и муниципальных услуг

2. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг

3. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах

Тематика групповых дискуссий («Мозговой штурм»):

ТЕМА 1 Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг

1. Административные регламенты и стандарты в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания

ТЕМА 2 Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки

1. Факторы, оказывающих положительное / негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг

ТЕМА 3 Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг

1. Бенчмаркинг как инструмент управления качеством государственных и муниципальных услуг

ТЕМА 4 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

1. Мониторинг информационной доступности и качества организации МФЦ

ТЕМА 5 Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг

1. Применение информационных технологий в сфере государственного управления в целях повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг и повышения открытости органов государственной власти

Тематика круглого стола:

ТЕМА 1 Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг

1. Современные муниципальные услуги, их виды, оценка их достаточности и актуальность создания новых услуг. Оптимизация количества услуг

2. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг

Практические задания

1. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Извещение о состоянии индивидуального лицевого счета». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

2. С помощью любой информационно-поисковой системы (ИПС) найдите в Интернете адрес портала государственных и муниципальных услуг региона. Найдите каталог предоставляемых электронных услуг и ознакомьтесь с ним. Какие услуги в сфере социального обеспечения можно получить в нашем регионе в электронном виде? Какие услуги в сфере социального обеспечения можно получить в нашем регионе через МФЦ?

3. Оцените деятельность МФЦ с точки зрения его информационной доступности и качества организации и разработайте

рекомендации по улучшению качества работы организации в целом и улучшению качества предоставляемых услуг (выбрать одну услугу) в частности.

4. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Замена паспорта гражданина РФ в связи с достижением возраста 20 или 45 лет». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

5. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Регистрация автотранспортного средства». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

3 ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Выделите «правильные» признаки публичных услуг:

- а) обеспечивают деятельность общезначимой направленности;
- б) имеют ограниченный круг субъектов, пользующихся ими;
- в) осуществляются либо органом государственной и муниципальной власти, либо другим субъектом;
- г) основываются на частной собственности.

2. В процессе предоставления «публичных услуг», государственные органы власти могут:

- а) исполнять их самостоятельно;
- б) делегировать их исполнение органам местного самоуправления;
- в) организовать их исполнение коммерческими или некоммерческими организациями;
- г) не имеют права использовать принцип аутсорсинга.

3. По наличию промежуточного результата выделяют такие государственные услуги, как:

- а) государственную услугу простую;
- б) государственная услуга сложная;

- в) государственные нормативно-правовые услуги;
- г) финансовые услуги.

4. Выделите «правильные» отличительные признаки государственной административной услуги:

- а) индивидуальность предоставления;
- б) обращение пользователей государственных услуг в государственный орган;
- в) осуществление услуги в силу объективных социально-экономических причин может быть передано коммерческим или некоммерческим организациям и их объединениям;
- г) предоставление услуги непосредственно в государственном органе.

5. По содержанию результата выделяют такие государственные услуги, как:

- а) информационно-консультационные;
- б) коммуникационные;
- в) финансовые;
- г) предоставление правообеспечивающих документов.
- д) программные

6. По условиям оказания выделяют такие государственные услуги, как:

- а) информационно-консультационные;
- б) нормативно-правовые;
- в) финансовые;
- г) предоставление правообеспечивающих документов;
- д) программные.

7. По доступности оказания выделяют такие государственные услуги, как:

- а) доступные;
- б) малодоступные;
- в) массовые;
- г) индивидуальные.

8. По количеству услугополучателей выделяют такие государственные услуги, как:

- а) доступные;
- б) малодоступные;
- в) массовые;
- г) индивидуальные

9. По наличию стандартов выделяют такие государственные услуги, как:

- а) стандартизированные;
- б) нерегламентированные;
- в) не стандартизированные;
- г) регламентированные.

10. Назовите формы земельных платежей в РФ.

- а) кадастровая (нормативная) стоимость;
- б) земельный налог;
- в) земельная рента;
- г) арендная плата;
- д) плата за право пользования землей.

11. Под условием оказания государственной услуги понимают:

- а) нормативную базу, реестр;
- б) заявление потенциального потребителя, договор;
- в) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;

г) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

12. Под основанием для оказания государственной услуги понимают:

- а) нормативную базу, реестр;
- б) заявление потенциального потребителя, договор;
- в) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;

г) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

13. Под составом оказываемой государственной услуги понимают:

- а) нормативную базу, реестр;
- б) заявление потенциального потребителя, договор;
- в) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;

г) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

14. Под промежуточным результатом оказания государственной услуги понимают:

а) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом;

б) факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом;

в) влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга;

г) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты

15. Под конечным результатом оказания государственной услуги понимают:

а) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом;

б) факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом;

в) влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга.

г) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты.

16. Под эффектом оказания государственной услуги понимают:

а) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом;

б) факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом;

в) влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга

г) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;

д) только получение трансфертных платежей получателями государственных и муниципальных услуг.

17. Исходя из целей услугополучателей государственных (муниципальных) услуг по закону, на какие виды их можно разделить:

а) бесплатные услуги, реализующие конституционные права граждан;

б) бесплатные услуги, обеспечивающие содействие услугополучателям в реализации их законных обязанностей;

в) услуги, реализующие законные интересы услугополучателей на платной основе;

г) обязательно эквивалентно возмещаемые услуги либо из ресурсов государственного бюджета, либо страховой компании, либо спонсорской помощи.

18. Под административным регламентом в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, понимают:

а) это совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления;

б) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;

в) включает общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу.

19. Под административным процессом в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, понимают:

а) это совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления;

б) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;

в) включает общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу;

20. Под административным стандартом услуги в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, понимают:

а) это совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления;

б) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;

в) включает общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу.

21. Назовите 3 основных принципа предоставления государственных и муниципальных услуг:

а) открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;

б) правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;

в) доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг;

г) правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы;

д) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

22. Жалоба заявителя, поступившая в адрес центрального государственного органа, местного исполнительного органа, центра обслуживания населения подлежит рассмотрению:

а) в течение 30 рабочих дней;

б) в течение 5 рабочих дней;

в) в течение 1 рабочего дня.

23. Что является непосредственным показателем качества предоставления государственных (муниципальных) услуг:

а) исполнение административных регламентов органов исполнительной власти;

б) уровень удовлетворенности населением качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг;

в) рост социально-экономических показателей развития страны (региона).

Вставьте пропущенные слова:

24. Муниципальная служба – _____ граждан, которая осуществляется на постоянной основе на должностях муниципальной службы, замещаемых путем заключения трудового договора (контракта).

25. Нанимателем для муниципального служащего является _____, от имени которого полномочия нанимателя осуществляет представитель нанимателя (работодатель).

26. Для замещения должностей муниципальной службы квалификационные требования предъявляются к уровню профессионального _____, _____ муниципальной службы (государственной службы) или _____ работы по специальности, профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей.

27. Классные чины муниципальных служащих указывают на соответствие уровня _____ муниципальных служащих квалификационным требованиям для замещения должностей муниципальной службы.

28. Муниципальным служащим является _____, исполняющий в порядке, определенном муниципальными правовыми актами в соответствии с федеральными законами и законами субъекта Российской Федерации, _____ по должности муниципальной службы за денежное содержание, выплачиваемое за счет средств _____.

29. Лица, исполняющие обязанности по техническому обеспечению деятельности органов местного самоуправления, избирательных комиссий муниципальных образований, не замещают должности _____ муниципальной службы и не являются _____.

30. Под конфликтом интересов понимается ситуация, при которой _____ (прямая или косвенная) муниципального служащего влияет или может повлиять на объективное исполнение им должностных обязанностей...

31. Граждане, претендующие на замещение должностей муниципальной службы, включенных в соответствующий перечень, муниципальные служащие, замещающие указанные должности, обязаны представлять представителю нанимателя (работодателю) _____ о своих доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, а также сведения о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера своих супруги (супруга) и несовершеннолетних детей.

32. Непредставление муниципальным служащим _____ о своих доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, а также о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера своих супруги (супруга) и несовершеннолетних детей в случае, если представление таковых обязательно, либо представление заведомо недостоверных или неполных - является правонарушением, влекущим _____ муниципального служащего с муниципальной службы.

33. Срок, отведенный для проведения независимой экспертизы, указывается при размещении проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте. Данный срок не может быть менее _____ со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте:

- а) двух недель;
- б) двух месяцев;
- в) одного месяца.

Исключите лишнее:

34. Должности муниципальной службы подразделяются на следующие группы (ст. 8 25-ФЗ):

- а) высшие должности муниципальной службы;
- б) главные должности муниципальной службы;
- в) ведущие должности муниципальной службы;
- г) основные должности муниципальной службы;
- д) младшие должности муниципальной службы.

35. Муниципальный служащий имеет право на (ст.11 25-ФЗ):

- а) обеспечение организационно-технических условий, необходимых для исполнения должностных обязанностей;
- б) избрание или назначение на выборную должность в органы местного самоуправления;
- в) защиту своих персональных данных;
- г) участие по своей инициативе в конкурсе на замещение вакантной должности муниципальной службы;
- д) заниматься предпринимательской деятельностью.

36. При поступлении на муниципальную службу гражданин представляет (ст.16 25-ФЗ):

- а) заявление с просьбой о поступлении на муниципальную службу и замещении должности муниципальной службы;
- б) паспорт;
- в) школьный аттестат, грамоты, награды;
- г) документ об образовании;
- д) рекомендации влиятельных лиц.

37. По результатам аттестации муниципального служащего аттестационная комиссия выносит решение о том, что муниципальный служащий (ст. 25 25-ФЗ):

- а) соответствует замещаемой должности муниципальной службы;
- б) подлежит переводу в другой орган местного самоуправления;
- в) подлежит увольнению с муниципальной службы;
- г) не соответствует замещаемой должности муниципальной службы.

38. За совершение дисциплинарного проступка - неисполнение или ненадлежащее исполнение муниципальным служащим по его вине возложенных на него служебных обязанностей - представитель нанимателя (работодатель) имеет право применить следующие дисциплинарные взыскания (ст.27 25-ФЗ):

- а) замечание;
- б) выговор;
- в) предупреждение;
- г) увольнение с муниципальной службы по соответствующим основаниям.

39. Приоритетными направлениями формирования кадрового состава муниципальной службы являются (ст.32 25-ФЗ):

- а) назначение на должности муниципальной службы высококвалифицированных специалистов с учетом их

профессиональных качеств и компетентности;

б) содействие в получении туристической путевки за счет коммерческих организаций;

в) повышение квалификации муниципальных служащих;

г) создание кадрового резерва и его эффективное использование;

д) оценка результатов работы муниципальных служащих посредством проведения аттестации;

40. Реестр муниципальных служащих в муниципальном образовании.

1. В муниципальном образовании ведется реестр муниципальных служащих.

2. Муниципальный служащий, уволенный с муниципальной службы, исключается из реестра муниципальных служащих в день увольнения.

3. В случае смерти (гибели) муниципального служащего либо признания муниципального служащего безвестно отсутствующим или объявления его умершим решением суда, вступившим в законную силу, муниципальный служащий исключается из реестра муниципальных служащих в день, следующий за днем смерти (гибели) или днем вступления в законную силу решения суда.

4. Порядок ведения реестра муниципальных служащих утверждается правовым актом.

5. Порядок ведения реестра муниципальных служащих утверждается муниципальным правовым актом.

4 ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

- 1 Понятие и сущность государственной услуги
- 2 Проблема определения понятия «публичная услуга»
- 3 Классификация государственных и муниципальных услуг
- 4 Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг
- 5 Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги
- 6 Принципы предоставления государственных (муниципальных) услуг
- 7 Система показателей оценки качества и доступности

- государственных услуг
- 8 Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг
 - 9 Понятие мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг
 - 10 Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг
 - 11 Нормативно-правовое регулирование государственных и муниципальных услуг
 - 12 Государственный (муниципальный) контракт
 - 13 Муниципальная служба: понятие, сущность, основные характеристики, принципы организации
 - 14 Теоретико-методологические подходы к определению сущности эффективности административного управления
 - 15 Специфика определения экономической и социальной эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
 - 16 Концептуальные модели эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
 - 17 Критерии и показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
 - 18 Интегральные показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
 - 19 Оценка результатов деятельности административного управления на основе сбалансированной системы показателей в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
 - 20 Виды требований, которым должны соответствовать показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
 - 21 Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных (муниципальных) услуг
 - 22 Классификация социологических методов получения первичной информации. Понятие и виды опросов
 - 23 Защита интересов потребителей государственных услуг

- 24 Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг
- 25 Виды и формы использования государственно-частного партнерства в сфере услуг для стимулирования социально-экономического развития территорий
- 26 Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг
- 27 Эффективность реализации современной муниципальной социальной политики, оказания социальных услуг на локальном уровне
- 28 Современные муниципальные услуги, их виды, оценка их достаточности и актуальности создания новых услуг. Оптимизация количества услуг
- 29 Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг в сфере трудоустройства: тенденции, проблемы и перспективы
- 30 Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг малому и среднему бизнесу: тенденции, проблемы и перспективы
- 31 Экзогенные и эндогенные факторы, влияющие на эффективность ведения муниципального хозяйства
- 32 Механизм государственного регулирования сферы услуг: за рубежный и отечественный опыт
- 33 Причины определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг
- 34 Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах
- 35 Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
- 36 Мониторинг оценки деятельности МФЦ
- 37 Критерии оценки информационной доступности МФЦ
- 38 Критерии оценки качества организации МФЦ
- 39 Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии
- 40 Общие требования к использованию информационно-

- телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг
- 41 Характеристика и основные требования, предъявляемые к муниципальным служащим
 - 42 Цели, принципы и формы повышения квалификации муниципальных служащих
 - 43 Приоритетные направления формирования кадрового состава муниципальной службы
 - 44 Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме
 - 45 Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг
 - 46 Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах
 - 47 Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт
 - 48 Предпосылки к введению и ограничения в использовании платных муниципальных (государственных) услуг
 - 49 Проблемы определения эффективности государственного и муниципального управления в сфере услуг
 - 50 Причины, определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Коваленко, С. В. Предоставление государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. В. Коваленко, А. И. Киричек, Л. А. Сазонова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 109 с. — 978-5-4486-0175-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72465.html>
2. Кудряшова, Л. В. Основы государственного и муниципального управления. Часть I. Основы государственного управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Кудряшова. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 133 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72152.html>
3. Кудряшова, Л. В. Основы государственного и муниципального управления. Часть II. Основы государственного управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Кудряшова. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 153 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72153.html>
4. Стахов А. И. Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. И. Стахов, И. Н. Рычкова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский государственный университет правосудия, 2019. — 136 с. — 978-5-93916-732-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86268.html>
5. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан / Под ред. Южаков В.Н. - М.: Дело, 2014. - 336 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-7749-0999-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/491476>
6. Добролюбова Е. И. Нормирование численности государственных гражданских служащих в сфере осуществления контроля (надзора) и предоставления государственных услуг [Электронный ресурс] : монография / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, О. В. Александров [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дело, 2015. — 276 с. — 978-5-7749-0971-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51034.html>
7. Иванов В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 383 с.: 70x100 1/16. -

(Национальные проекты). (переплет) ISBN 978-5-16-004281-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/456438>

8. Мухаев Р. Т. Система государственного и муниципального управления [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Государственные и муниципальные финансы», «Юриспруденция», «Политология» / Р. Т. Мухаев. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 688 с. — 978-5-238-01733-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74944.html>

9. Паньшин, О. А. Краткий анализ возможностей повышения эффективности государственной гражданской службы с использованием мотивационных инструментов [Электронный ресурс] / О. А. Паньшин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2015. — 20 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64333.html>

10. Рогозин Д. М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : социальная критика и профессиональная экспертиза / Д. М. Рогозин, И. А. Шмерлина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дело, 2014. — 102 с. — 978-5-7749-0985-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51049.html>

11. Южаков В. Н. Практика и перспективы развития мер материального стимулирования государственных гражданских служащих: Монография / Южаков В. Н., Добролюбова Е.И., Александров О.В. - М.:ИД Дело РАНХиГС, 2016. - 224 с. ISBN 978-5-7749-1127-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/780047>

**УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Методические рекомендации

Составитель: **Климовских** Надежда Валерьевна

Подписано в печать __. __. 2019. Формат 60 x 84 ¹/₁₆.

Усл. печ. л. ____ . Уч.-изд. л. ____ .

Тираж 50 экз. Заказ №

Типография Кубанского государственного аграрного университета.
350044, г. Краснодар, ул. Калинина, 13