

Автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования Курской области
«Курская академия государственной и муниципальной службы»

Кафедра государственного и муниципального управления

Рабочая программа дисциплины рассмотрена
на Межкафедральном учебно-методическом
совете и утверждена к использованию в
учебном процессе
Протокол № 6 от «16» декабря 2014 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации
«Управление качеством предоставления государственных услуг»**

©Зотов В.В. 2014.

© Курская академия государственной и
муниципальной службы, 2014.

Курск 2014

1. Структура программы повышения квалификации

Общая характеристика дополнительной образовательной программы:

Законодательные и нормативные правовые акты, в соответствии с которыми разработана программа:

Федеральный закон от 09.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрирован в Минюсте России 20.08.2013 № 29444);

Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37 (в ред. приказов Минздравсоцразвития России от 25.07.2005 № 461, от 07.11.2006 № 749, от 17.09.2007 № 605, от 29.04.2008 № 200, от 14.03.2011 № 194, от 15.05.2013 № 205).

Федеральный закон от 27.10.2004 №79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»

Закон Курской области от 18.06.2014 №42-ЗКО «О государственной гражданской службе Курской области»

Тип дополнительной профессиональной программы: программа повышения квалификации (далее - программа).

Программа разработана с учетом квалификационных требований к результатам освоения образовательных программ и направлена на качественное изменение профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

К освоению программы допускаются: лица, имеющие высшее или среднее профессиональное образование, а также лица, получающие высшее или среднее профессиональное образование.

Обучение по программе осуществляется на основе договора об образовании, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение, либо за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ.

Срок освоения программы: 40 часов (1,1 зачетные единицы). Срок освоения может определяться договором об образовании.

Форма обучения: очная, с отрывом от работы.

Категория обучающихся:

руководители и специалисты департаментов, комитетов, управлений

Формы аттестации: промежуточная аттестация - после освоения соответствующего раздела учебного плана программы, итоговая аттестация - после освоения всех модулей программы.

Выдаваемый документ: лицам, успешно освоившим программу и

прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

При освоении программы параллельно с получением высшего или среднего профессионального образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании.

2. Цели обучения.

В результате освоения программы предусмотрено совершенствование компетенций необходимых для профессиональной деятельности слушателей, и повышения их профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации:

Перечень профессиональных компетенций, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

умение разрабатывать проекты нормативных и ненормативных правовых актов, готовить заключения на нормативные правовые акты в соответствии с правилами юридической техники;

умение моделировать административные процессы и процедуры в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации.

Развитие умений и навыков, необходимых для выполнения соответствующих функций:

умение разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц, на должностях государственной гражданской службы Российской Федерации по обеспечению исполнения полномочий федеральных государственных органов, государственных органов субъектов Российской Федерации, лиц, замещающих государственные должности Российской Федерации, и лиц, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации на должностях государственной гражданской службы Российской Федерации (муниципальной службы);

умение осуществлять вспомогательное обеспечение исполнения основных функций органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, их административных регламентов.

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен приобрести следующие знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций, указанных в разделе 2.1:

Слушатель должен знать:

законодательно-нормативную базу организации предоставления государственных услуг в регионе;

проблемные аспекты нормативного обеспечения процесса реформирования предоставления государственных услуг в регионе;

современные тенденции организации предоставления государственных услуг в регионе;

основные подходы к оценке эффективности деятельности государственных учреждений в регионах

Слушатель должен уметь:

владеть методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления;

планировать мероприятия органа публичной власти в увязке с общей стратегией развития государства и региона;

находить и принимать организационные управленческие решения;

использовать различные источники информации для проведения анализа показателей деятельности государственных учреждений.

Слушатель должен владеть навыками:

полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности;

методами и способами организации предоставления государственных и услуг в регионе;

компьютерными методами сбора, хранения и обработки (редактирования) информации; навыками планирования и анализа показателей деятельности государственных учреждений;

профессиональными качествами управленца в области организационно-управленческой, административно-технологической, информационно-аналитической, научно-исследовательской и проектной деятельности.

4. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе:		Формы контроля
			Лекции	Практические занятия	
Базовая часть					
1.	Учебный раздел Р.1 Система государственного управления	8	4	4	Собеседование
Профильная часть					
2	Учебный раздел Р.2. Государственная услуга как форма повышения эффективности государственного управления	32	14	18	Собеседование
2.	Итоговая аттестация				Экзамен в форме тестирования
Итого:		40	18	22	

Учебно – тематический план

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего часов	В том числе:			Формы контроля
			Лекции	Выездные занятия, стажировка, деловые игры и др.	Практические занятия	
Базовая часть						
1.	Учебный раздел Р.1	8	4		4	Собеседование

	Система государственного управления					
1.1	Организационно-правовые основы системы государственного и муниципального управления в РФ	4	4			
1.2	Законодательство, регулирующее противодействие коррупции	4			4	
Профильная часть						
2.	Учебный раздел Р.2. Государственная услуга как форма повышения эффективности государственного управления	32	14		18	Собеседование
2.1	Нормативно – правовые требования к разработке, согласованию и утверждению административных регламентов	4	2		2	
2.2	Проведение экспертизы административных регламентов предоставления услуг уполномоченным органом	4	2		2	
2.3	Развитие форм и методов предоставления государственных услуг. проблемы взаимодействия органов власти разных уровней в процессе предоставления государственных услуг	2			2	
2.4	Теоретические основы, цели и задачи внедрения административных регламентов. основные понятия, используемые при разработке административных регламентов предоставления государственных услуг. Стандарты обслуживания	4	2		2	
2.5	Вопросы формирования реестров государственных услуг	2	2			
2.6	Стандарт ISO 9000:2000, ISO	2			2	

	9000:2001 как основа оценки качества государственного управления					
2.7	Понятие электронного правительства. Состояние формирования электронного правительства в России	2	2			
2.8	Особенности предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров (МФЦ)	2			2	
2.9	Мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг	2			2	
2.10	Идентификация и аутентификация граждан в системе электронного правительства. Универсальные электронные карты. Внедрение УЭК на территории РФ	4	2		2	
2.11	Практика регламентации деятельности по предоставлению государственных услуг	2			2	
	Особенности оказания социально – значимых массовых государственных услуг	2	2			
3.	Итоговая аттестация					Экзамен в форме тестирования
Итого:		40	18		22	

5. Календарный учебный график

Календарный график определяется в соответствии с Постановлением Администрации Курской области от 30 декабря 2013 г. N 1047-па «Об утверждении плана развития государственной гражданской службы Курской области на 2014 - 2018 годы»

Форма обучения	Часов в день (аудиторных)	Дней в неделю (аудиторных)	Общая продолжительность программы
Очная	8	5	1 неделя

6. Рабочие программы учебных разделов

Рабочая программа раздела 1 «Система государственного управления».

Цели модуля: получение обновление и систематизация знаний о

системе государственного управления в РФ.

Тематическое содержание раздела 1.

Организационно-правовые основы системы государственного и муниципального управления в РФ

Формы правления. Государственно-политическое устройство. Государственно - территориальное устройство. Принципы федерализма. Конституционное разделение властей и государственное управление. Понятие государственной власти. Разделение властей: ветви и уровни государственной власти. Система государственной власти. Общие принципы реализации регионального управления. Федеративный Договор Российской Федерации: содержание, принципы, противоречия реализации. Разграничение предметов ведения и полномочий Федерации и субъектов Федерации. Органы государственной власти субъектов РФ: порядок формирования, полномочия, направления деятельности.

Законодательство, регулирующее противодействие коррупции

Понятие коррупции. Исторические аспекты противодействия коррупции в России. Разработка проекта Федерального закона «О противодействии коррупции». Международные правовые акты в сфере противодействия коррупции. Уголовное законодательство в сфере противодействия коррупции. Законодательство об административных правонарушениях коррупционной направленности. Законодательство о государственной гражданской службе как средство противодействия коррупции. Концепция административной реформы о противодействии коррупции. Законодательство Курской области о противодействии коррупции.

Промежуточный контроль полученных знаний осуществляется по результатам обсуждения проблемных тем модуля на собеседовании и в форуме для консультаций.

Рабочая программа раздела 2 «Государственная услуга как форма повышения эффективности государственного управления».

Цели модуля: качественное изменение компетенций указанных в разделе 2 программы.

Тематическое содержание раздела 2.

Нормативно – правовые требования к разработке, согласованию и утверждению административных регламентов

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". Структура административного регламента. Система регламентации в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления. Практика регламентации деятельности по предоставлению государственных (муниципальных) услуг. Общие требования к разработке проекта административного регламента. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги. Проведение экспертизы

административных регламентов предоставления услуг уполномоченным органом.

Проведение экспертизы административных регламентов предоставления услуг уполномоченным органом

Порядок проведения экспертизы проектов административных регламентов. Принципы проведения экспертизы. Порядок проведения экспертизы. Экспертное заключение.

Развитие форм и методов предоставления государственных услуг. Проблемы взаимодействия органов власти разных уровней в процессе предоставления государственных услуг

Проблемы взаимодействия органов власти разных уровней в процессе предоставления государственных услуг.

Теоретические основы, цели и задачи внедрения административных регламентов. основные понятия, используемые при разработке административных регламентов предоставления государственных услуг. Стандарты обслуживания

Административные регламенты - как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной службы. Основные понятия, используемые при разработке административных регламентов предоставления и стандартов качества оказания публичных услуг.

Вопросы формирования реестров государственных услуг

Реестр государственных (муниципальных) услуг. Вопросы формирования реестров государственных (муниципальных) услуг. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Стандарт ISO 9000:2000, ISO 9000:2001 как основа оценки качества государственного управления

Модель предоставления государственных услуг. Процессный подход как основа предоставления государственных услуг. Технологизация государственных и муниципальных услуг. Стандарт ISO 9000 как основа оценки качества государственного управления. Определения качества, принятые в стандартах ИСО. Требования и рекомендации международных стандартов по менеджменту качества серии ISO 9000:2008 (ГОСТ Р ИСО 9000-2008) и особенности их применения в системе государственного и муниципального управления.

Понятие электронного правительства. Состояние формирования электронного правительства в России

Информационно-коммуникационные технологии как инструменты повышения качества государственных услуг. Опыт оказания электронных государственных услуг в зарубежных странах. Электронные государственные услуги как сфера деятельности «Электронного

правительства». Правовое и нормативно-методическое регулирование оказания электронных государственных услуг. Основные стадии перевода государственных услуг в электронный вид в соответствии с российским законодательством. Рейтинг субъектов ЦФО РФ по уровню внедрения электронного правительства. Рыночные и административные условия, стимулирующие развитие электронных государственных услуг

Особенности предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров (МФЦ)

Цель и задачи работы многофункционального центра. Функции МФЦ. Функциональные сектора (зоны) МФЦ. Требования к месторасположению и оформлению. Требования к комфортности посетителей. Схема взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг. Удовлетворенность качеством оказываемых государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

Мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг

Понятие мониторинга качества и доступности предоставления государственных (муниципальных) услуг. Цели и задачи проведения мониторинга. Методы мониторинга. Субъекты мониторинга. Порядок проведения опроса потребителей и оценки деятельности. Разработка типовой программы и инструментария исследования. Определение цели, задач, объекта и предмета мониторинга. Преобразование установленных в административных регламентах показателей качества государственных и муниципальных услуг в показатели результативности и эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих. Индикатор. Показатель. Критерии определения значений индикаторов и показателей. Группы показателей качества предоставления государственных (муниципальных) услуг). Анализ полученных показателей.

Идентификация и аутентификация граждан в системе электронного правительства. Универсальные электронные карты. Внедрение УЭК на территории РФ

Идентификация в области электронного правительства. Применение ЭЦП и авторизация граждан в системах электронного правительства. Инфраструктура аутентификации и требования к реализации входа на портал. ЭЦП и принципы ее использования.

Практика регламентации деятельности по предоставлению государственных услуг

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". Структура административного регламента. Система регламентации в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления. Практика регламентации деятельности по предоставлению государственных (муниципальных) услуг. Общие требования к разработке проекта административного регламента. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги. Стандарт предоставления

государственной или муниципальной услуги. Проведение экспертизы административных регламентов предоставления услуг уполномоченным органом.

Особенности оказания социально – значимых массовых государственных услуг

Социальная эффективность государственного управления.

Промежуточный контроль полученных знаний осуществляется по результатам обсуждения проблемных тем модуля на собеседовании и в форуме для консультаций.

7. Организационно-педагогические условия

Форма организации образовательной деятельности.

Формат программы основан на модульном принципе представления содержания образовательной программы и построения учебных планов и содержит 2 учебных раздела, которые включают в себя перечень, трудоемкость, последовательность и распределение учебных разделов, иных видов учебной деятельности обучающихся и форм аттестации.

Образовательная деятельность обучающихся предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ:

лекции;

практические занятия;

Условия реализации программы:

Обучение по программе осуществляется на основе договора об образовании, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение.

Обучение осуществляется одновременно и непрерывно, посредством освоения отдельных учебных разделов программы.

Требования к кадровому обеспечению учебного процесса

Программа реализуется преподавателями кафедры государственного и муниципального управления Академии госслужбы.

Требования к учебно-методическому обеспечению учебного процесса

Учебно-методическое обеспечение Программы включает учебные пособия и другие учебно-методические материалы, имеющиеся в библиотеке Академии госслужбы, доступные слушателям и обеспечивающие достаточное качество подготовки.

Методическое обеспечение учебного процесса включает также разработки кафедры: мультимедийные презентации, методические рекомендации, учебно-методические материалы для практических занятий и др.

Требования к материально-техническому обеспечению учебного процесса

Процесс реализации Программы обеспечен необходимой материально-технической базой для проведения всех видов учебных занятий, предусмотренных учебным планом: лекционной, практической работы. Для эффективного проведения занятий предусмотрено использование

современных технических средств обучения (мультимедийный проектор). Материально-техническое обеспечение соответствует действующей санитарно-технической норме.

Литература:

Государственные и муниципальные услуги: организационно-правовой и финансово-экономические аспекты монография / [Смоляр М. Я. и др.] ; Федеральное гос. образовательное бюджетное учреждение высш. проф. образования Гос. ун-т М-ва финансов Российской Федерации, Омский фил.. Омск, 2012.

Кайль Я.Я. Развитие сферы предоставления государственных и муниципальных услуг в системе эффективного управления субъектом РФ: монография / Я. Я. Кайль ; М-во образования и науки Российской Федерации, Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. проф. образования "Волгоградский гос. ун-т". Волгоград, 2011.

8. Оценочные материалы

Вопросы для подготовки к итоговой аттестации

1. 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».

2. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.

4. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.

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

6. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

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

8. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

9. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

10. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

11. Реестры государственных услуг.

12. Реестры муниципальных услуг.

13. Требования к структуре административных регламентов.

14. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.

15. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

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

17. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.

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

19. Требования к соглашениям о взаимодействии.

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

21. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

22. Порталы государственных и муниципальных услуг.

23. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.

24. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.

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

26. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу.

27. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.

28. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную или муниципальную услугу.

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

Примерные тесты для проведения итоговой аттестации

1. Гражданский служащий обязан исполнять должностные обязанности в соответствии с:

А) должностной инструкцией;

Б) должностным регламентом;

В) положением о персональных данных гражданского служащего;

Г) требованиями руководителя;

2. Государственная служба Российской Федерации подразделяется на:

А) государственную гражданскую службу, военную службу и правоохранительную службу;

Б) территориальную государственную службу и государственную гражданскую службу субъектов РФ;

В) федеральную государственную службу и государственную гражданскую службу субъектов РФ;

3. Какое решение не может быть принято по результатам аттестации гражданского служащего:

А) соответствует замещаемой должности;

Б) подлежит увольнению с гражданской службы;

В) соответствует замещаемой должности и рекомендуется к включению в кадровый резерв;

Г) не соответствует замещаемой должности;

4. Укажите обязательные сроки повышения квалификации гражданскими служащими:

А) не реже 1 раза в 3 года руководящим составом и не реже 1 раза в 5 лет остальными государственными служащими;

Б) не реже 1 раза в 5 лет;

В) не реже 1 раза в 3 года;

Г) ежегодно;

5. Аттестация гражданского служащего проводится:

А) не чаще одного раза в два года;

Б) не реже одного раза в два года;

В) раз в три года;

Г) раз в пять лет;

6. К категориям должностей гражданской службы не относится:

А) руководители;

Б) специалисты;

В) советники;

Г) заместители руководителя;

7. К принципам государственной гражданской службы не относится:

А) приоритет прав и свобод человека и гражданина;

Б) принадлежность к политической партии;

В) равный доступ к гражданской службе;

Г) равные условия ее прохождения;

8. К группам должностей гражданской службы не относятся:

А) высшие;

Б) средние;

В) низшие;

Г) главные.

9. К квалификационным требованиям к должностям гражданской службы не относится:

А) стаж гражданской службы

Б) уровень профессионального образования;

В) знание персонального компьютера;

Г) опыт работы;

10. Представление сведений о доходах, об имуществе и обязательствах

имущественного характера производится:

А) при поступлении на гражданскую службу;

Б) ежегодно;

В) при прекращении службы;

Г) по требованию представителя нанимателя.

11. Аттестация гражданского служащего проводится в целях:

А) присвоения очередного классного чина;

Б) определения его соответствия замещаемой должности гражданской службы;

В) присвоения первого классного чина.

12. Ключевыми целями проведения стандартизации и регламентации деятельности органов публичной власти являются:

А) повышение уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг;

Б) повышение уровня открытости деятельности органов государственной власти и местного самоуправления;

В) повышение комфортности ожидания в помещениях органов публичной власти.

13) Является ли стандарт обслуживания неотъемлемой частью стандарта услуг?

А) да;

Б) нет;

В) только элементом.

14) Стандарт обслуживания включает такие требования, как:

А) приоритет вежливости;

Б) время ответа на звонки;

В) перечень компетентных лиц, с которыми можно связаться по поводу ненадлежащей работы.

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

А) Исполнение административных регламентов органов исполнительной власти;

Б) Внедрение современных технологий управления;

В) Рост социально-экономических показателей развития страны (региона);

Г) Уровень удовлетворенности населением качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг

16) Суть принципа клиентоориентированности, необходимого для комплексной оптимизации системы государственных полномочий, заключается:

А) в установлении полномочий органов государственной власти в соответствии с востребованностью результатов их деятельности обществом;

Б) в оценке результатов деятельности государственных органов власти через регламентацию их деятельности;

В) в установлении полномочий органов государственной власти законодательством Российской Федерации;

17) Система сбора и обработки информации с целью оценки эффективности функционирования органов исполнительной власти, органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг для оптимизации административных процедур, реализуемых при предоставлении соответствующих услуг

А) Мониторингом качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;

Б) Информационно-аналитической системой;

В) Порталом государственных и муниципальных услуг

18) К методам мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг не относят ...

А) сбор статистических данных (заполнение статистического модуля) органами исполнительной власти, предоставляющие государственные (муниципальные) услуги

Б) опрос, проводимый сторонними организациями в органах исполнительной власти, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги;

В) анализ нормативно-правовых оснований регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг

Г) проведение «контрольных закупок» услуг.

19) Совокупность элементарных свойств услуги, объединенных по тематическому принципу и характеризующих один из аспектов предоставления услуги, называется

А) Индикатором

Б) Показателем

В) Характеристикой

Г) Индексом

20) При организации взаимодействия с получателями услуг помещения МФЦ делятся на следующие функциональные сектора (зоны)

А) сектор информирования, ожидания и приема заявителей.

Б) сектор банковских услуг, зона ожидания и приема заявителей

В) сектор бытовых нужд, зона ожидания и приема заявителей

21) Главная цель работы многофункционального центра заключается в том, чтобы ...

А) за счет организации взаимодействия органов власти, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, сэкономить время граждан в получении необходимых услуг;

Б) упрощение процедур получения гражданами и предпринимателям государственных и муниципальных услуг за счет «единого окна»

В) сокращение требуемых от заявителя документов

Г) повышение комфортности получения государственных и муниципальных услуг

22) Использование стандарта ISO 9000:2008 для оценки качества

государственного управления возможно, поскольку предоставление государственной услуга предстает как...

А) процесс;

Б) система;

В) управление по результатам;

Г) регламент.

23) Нормативы, правила и законодательно закрепленные документы, регламентирующие технологию, объем и качество оказания услуги – это

А) стандарт предоставления услуги;

Б) регламент предоставления услуги;

В) мониторинг предоставления услуги.

24) Существует ли обязательный для всех муниципальных образований набор муниципальных услуг в рамках решения вопросов местного значения?

А) существует;

Б) отсутствует;

В) разрабатывается.

25) Основанием для оказания первоочередных социально значимых (наиболее массовых) государственных и муниципальных услуг является:

А) Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Б) Решение Подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг

Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления (Протокол №3 от 06.02.2012).

В) Оба варианта верны.

Вопросы для самоконтроля

1. 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».

2. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.

4. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.

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

6. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

7. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и

муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

8. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

9. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

10. Реестры государственных услуг.

11. Реестры муниципальных услуг.

12. Требования к структуре административных регламентов.

13. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.

14. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

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

16. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.

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

9. Формы аттестации

Оценка результатов освоения слушателями программы проводится в форме итоговой аттестации на основе 100 бальной системы оценивания.

Для оценки освоения отдельных модулей программы, а также при проведении итоговой аттестации используются система «зачет» и «незачет» в соответствии с критериями оценивания, указанными в настоящей программе.

Промежуточная аттестация:

Предусматривает проверку знаний после завершения изучения соответствующего раздела программы и проводится в форме собеседования.

Допуск слушателя к изучению каждого последующего модуля программы обеспечивается после успешного прохождения собеседования и в случае необходимости индивидуальной консультации с преподавателем.

Итоговая аттестация:

Итоговая аттестация осуществляется после освоения всех учебных разделов программы. Итоговая аттестация предусматривает экзамен в форме тестирования.

Итоговая аттестация проводится экзаменационной комиссией, которая оценивает результат выполнения итогового теста как одного из главных показателей эффективности обучения слушателей и принимает решение о выдаче слушателям, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, удостоверения о повышении

квалификации.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы и (или) отчисленным из Академии госслужбы выдается справка об обучении или о периоде обучения.

Критерии оценивания.

Оценка «зачтено» на итоговой аттестации ставится в случае, если набрано не менее 50 баллов из 100 возможных.

Программа считается освоенной, если успешно освоены все учебные разделы и успешно пройдена итоговая аттестация.