Государственное образовательное автономное учреждение

высшего образования Курской области

«Курская академия государственной и муниципальной службы»

Кафедра государственного, муниципального управления и права

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена на Межкафедральном учебно-методическом совете и утверждена к использованию в учебном процессе

Протокол № 2 от «12» декабря 2017 г.

Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.В. Анциферова

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА повышения квалификации

**«Вопросы повышения качества предоставления государственных услуг»**

|  |  |
| --- | --- |
| ©Зотов В.В. 2017. |  |
| © Курская академия государственной и муниципальной службы, 2017. |  |

Курск 2017

# 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 имеющийся 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: 42 часа (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.

Программа является преемственной к основной образовательной программе высшего образования направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, квалификация (степень) – бакалавр.

# 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 в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

– умение определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры;

– 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 организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов.

# 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 предоставлении государственных услуг.

– современную организацию системы предоставления государственных услуг на региональном уровне;

– критерии оценки качества государственных услуг;

– административный регламент оказания государственных услуг.

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 повышения качества предоставления государственных услуг;

– использовать различные источники информации для проведения анализа показателей деятельности государственных учреждений в области предоставления государственных услуг.

Слушатель должен владеть навыками:

– осуществления профессиональной деятельности в области предоставления государственных услуг;

– методами и способами организации предоставления государственных и услуг в регионе;

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

– экспертной оценки по международному стандарту менеджмента качества;

– предотвращения нарушений при предоставлении государственных услуг недолжного качества.

# 4.Учебный план

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование разделов | Всего часов | В том числе: | Формы контроля |
| Лекции | Практические занятия |
| **Базовая часть** |
|  | Учебный раздел Р.1 Система государственного управления  | 16 | 8 | 8 | Собеседование |
| **Профильная часть** |
| 2 | Учебный раздел Р.2. Государственная услуга как форма повышения эффективности государственного управления | 26 | 12 | 14 | Собеседование |
|  | Итоговая аттестация |  |  |  | Экзамен в форме тестирования |
| Итого: | 42 | 20 | 24 |  |

**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 Система государственного управления** | **16** | **8** |  | **8** | **Собеседование** |
| 1.1 | Кадровые технологии на государственной гражданской службе как методы повышения эффективности деятельности органов исполнительной власти | 4 | 2 |  | 2 |  |
| 1.2 | Организационная культура и ее значение для государственных гражданских служащих | 2 | 2 |  |  |  |
| 1.3 | Антикоррупционная экспертиза нормативных правовых актов | 4 | 2 |  | 2 |  |
| 1.4 | Современные проблемы государственной и муниципальной службы в РФ и пути их преодоления | 2 | 2 |  |  |  |
| 1.5 | Управление эмоциональным состоянием | 4 |  |  | 4 |  |
| **Профильная часть** |
| 2. | **Учебный раздел Р.2. Государственная услуга как форма повышения эффективности государственного управления** | **26** | **12** |  | **14** | **Собеседование** |
| 2.1 | Теоретические основы, цели и задачи стандартизации и регламентации деятельности ОИВ. | 2 | 2 |  |  |  |
| 2.2 | Нормативно – правовые требования к разработке, согласованию и утверждению административных регламентов | 4 | 2 |  | 2 |  |
| 2.3 | Взаимодействие органов власти разных уровней в процессе предоставления государственных услуг. Межведомственное взаимодействие.  | 2 | 2 |  |  |  |
| 2.4 | Вопросы формирования реестров государственных услуг | 2 |  |  | 2 |  |
| 2.5 | Стандарт ISO как основа оценки качества предоставления государственных услуг | 2 | 2 |  |  |  |
| 2.6 | Особенности предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров (МФЦ) | 2 |  |  | 2 |  |
| 2.7 | Мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг | 4 | 2 |  | 2 |  |
| 2.8 | Практика регламентации деятельности по предоставлению государственных услуг  | 2 |  |  | 2 |  |
| 2.9 | Особенности оказания социально – значимых массовых государственных услуг | 2 |  |  | 2 |  |
| 2.10 | Электронное правительство. Предоставление услуг в электронном виде | 4 | 2 |  | 2 |  |
| 3. | Итоговая аттестация |  |  |  |  | Экзамен в форме тестирования |
| Итого: | 42 | 20 |  | 24 |  |

# 5. Календарный учебный график

Календарный график определятся в соответствии с Постановлением Администрация 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 | 8-10 | 5 | 1 неделя |

# 6. Рабочие программы учебных разделов (предметов, модулей)

Рабочая программа раздела 1 «Система государственного управления».

Цели модуля: получение обновление и систематизация знаний о системе государственного управления в РФ.

Тематическое содержание раздела 1.

**Кадровые технологии на государственной гражданской службе как методы повышения эффективности деятельности органов исполнительной власти**

Технологии оценки, диагностики профессионального уровня госслужащих и управление их профессионально-должностным развитием. Аттестация. Отличие аттестации от периодической оценки персонала. Методика организации и проведения аттестации госслужащих. Оценка персонала и этапы карьеры сотрудника. Цели оценки. Виды оценки. Ассесмент и аттестационные процедуры. Оценка 360 градусов. Профессиональное и психологическое тестирование. Ситуационно-поведенческие тесты: деловые и ролевые игры, конкретные ситуации. Оценочное интервью и аттестационное собеседование. Организация работы с кадровым резервом госслужбы. Методика организации и проведения конкурса на включение в кадровый резерв госслужбы. Механизмы и возможности руководителя в управлении должностным ростом и карьерой

**Организационная культура и ее значение для государственных гражданских служащих**

Определение понятия «Организационная культура государственных служащих». Основные элементы организационной культуры в органах государственной власти. Понятие о нравственных принципах государственной службы. Стили руководства. Виды организационных культур. Факторы, влияющие на формирование организационной культуры государственных гражданских служащих. Направления совершенствования организационной культуры государственной службы.

**Современные проблемы государственной и муниципальной службы в РФ и пути их преодоления**

Прозрачность и гласность деятельности государственной и муниципальной службы в демократическом обществе. Оценка эффективности государственной службы по отношению к выборным государственным органам. Контроль в системе государственной и муниципальной службы. Проблемы государственной и муниципальной службы в системе современного российского государства. Проблема адаптации зарубежного опыта организации государственной и муниципальной службы к социально-политическим условиям России

**Культура речи государственных служащих и языковые особенности деловых бумаг и документов**

Понятие культуры речи. Роль культуры речи в деятельности государственных служащих. Языковые особенности содержания деловых бумаг и документов, применяемых в деятельности государственного аппарата.

**Антикоррупционная экспертиза нормативных правовых актов**

Порядок проведения экспертизы проектов административных регламентов. Принципы проведения экспертизы. Порядок проведения экспертизы. Экспертное заключение. Цель, задачи, предмет, объект и основные принципы организации антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов. Нормативно-правовые и организационные основы антикоррупционной экспертизы проектов нормативных правовых актов. 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.

**Управление эмоциональным состоянием**

Произвольная регуляция состояний. Качества, способности эффективного служащего. Эффективный служащий как элемент персонала. Процессуально - технологический аспект самоменеджмента.

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.

**Теоретические основы, цели и задачи стандартизации и регламентации деятельности ОИВ.**

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

**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.

**Взаимодействие органов власти разных уровней в процессе предоставления государственных услуг. Межведомственное взаимодействие.**

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

**Вопросы формирования реестров государственных** (**муниципальных) 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 как основа оценки качества государственного управления**

Модель предоставления государственных услуг. Процессный подход как основа предоставления государственных услуг. Технологизация государственных и муниципальных услуг. Стандарт ISО 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.

**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.

**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**

Понятие социально – значимых массовых государственных услуг. Органы оказывающие данный вид услуг. Социальная эффективность государственного управления.

**Электронное правительство. Предоставление услуг в электронном виде.**

Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»: порядок использования при оказании государственных услуг. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Принципы использования электронной подписи. Получение и использование электронной цифровой подписи (электронной подписи).

Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных услуг. Порталы государственных и муниципальных услуг.

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 реализация 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 единовременно 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:

Зотов В.В. Стандартизация и регламентация деятельности органов исполнительной власти: учебное пособие / Зотов В.В. – Курск: Изд-во Академии госслужбы, 2015. – 118 с.

Зотов В.В., Фурман Е.Н. Оценки эффективности деятельности органов государственного и муниципального управления: учебно-методическое пособие / В.В. Зотов, Е.Н. Фурман – Курск: Изд-во Академии госслужбы, 2015. – 133 с.

# 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. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти
3. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.
5. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.
6. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций.
7. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
8. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
9. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
10. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.
11. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
12. Реестры государственных и муниципальных услуг.
13. Административный регламент предоставления государственной услуги. 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. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг.
23. Порталы государственных и муниципальных услуг.
24. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
25. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу.
26. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.
27. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную или муниципальную услугу.

## 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:

A) руководители;

Б) специалисты;

B) советники;

Г) заместители руководителя;

7. К принципам государственной гражданской службы не относится:

A) приоритет прав и свобод человека и гражданина;

Б) принадлежность к политической партии;

B) равный доступ к гражданской службе;

Г) равные условия ее прохождения;

8. К группам должностей гражданской службы не относятся:

A) высшие;

Б) средние;

B) низшие;

Г) главные.

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

A) стаж гражданской службы

Б) уровень профессионального образования;

B) знание персонального компьютера;

Г) опыт работы;

10. Представление сведений о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера производится:

A) при поступлении на гражданскую службу;

Б) ежегодно;

B) 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. Какие есть основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг?
2. Что такое государственная услуга?
3. Что такое административный регламент предоставления государственной услуги?
4. Какие существуют права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг?
5. В чем состоят обязанности органов, предоставляющих государственные услуги?
6. Какие существуют требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг?
7. Что такое межведомственный запрос?
8. Какие существуют требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме?
9. Что такое реестр государственных и муниципальных услуг?
10. Какие существуют требования к структуре административных регламентов?
11. Какие существуют требования к разработке проектов административных регламентов?
12. Какие существуют требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги?
13. В чем особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах?
14. С чем связывается повышение качества государственных услуг.
15. Что такое мониторинг качества предоставления государственных услуг?

# 8. 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.