ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И УПРАВЛЕНИЯ»



 УТВЕРДЖЕНО

Рассмотрено и одобрено на заседании Учебно- Проректор по учебной работе

Методического совета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ю.И. Паничкин

Протокол № 1 от 23 августа 2024 г. Личная подпись инициалы, фамилия

 «23» августа 2024 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ»**

Направление подготовки

Направленность (профиль)

Уровень программы

Форма обучения

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

**Эффективное государственное управление**

**бакалавриат**

**Очно-заочная**

Рязань

2024 г.

**Фонд оценочных средств текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством государственных и муниципальных услуг»**

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины и основной профессиональной образовательной программы.

Фонд оценочных средств представляет собой комплекс учебных заданий, предназначенных для измерения уровня достижений обучающимся установленных результатов обучения, и используется при проведении текущей и промежуточной аттестации (в период зачетно-экзаменационной сессии).

Цель ФОС – установление соответствия уровня подготовки обучающихся на данном этапе обучения требованиям рабочей программы дисциплины.

Основными задачами ФОС по учебной дисциплине являются:

* контроль достижений целей реализации ОП – формирование компетенций;
* контроль процесса приобретения обучающимся необходимых знаний, умений, навыков(владения/опыта деятельности) и уровня сформированности компетенций;
* оценка достижений обучающегося;
* обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование методов обучения в образовательном процессе.

**1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенных с**

**планируемыми результатами освоения программы**

Процесс освоения дисциплины «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Код** | **Содержание компетенции** |
| 1 | ПК-2 | Построение интегрированной системы управления рисками |
| 2 | ПК-3 | Осуществление закупок для государственных, муниципальных и корпоративных нужд |

**Формы текущего контроля успеваемости**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование и содержание по темам (разделам)** | **Краткое содержание** | **Формы текущего контроля** | **Компетенции** |
| Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента | Общие принципы организации государственного управления в рамках концепции «Нового государственного менеджмента». Особенности перехода к «публичному менеджменту». Характерные черты и основные идеи «нового публичного менеджмента». Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента». Принципал-агентская модель взаимодействия органов публичной власти (агентов) с населением и организациями (клиентами). Два подхода к понятию «публичная услуга». Типология услуг общественного сектора. | О Р | ПК-2 ПК-3 |
| Тема 2 Реестры государственных и | Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный | О Р | ПК-2 ПК-3 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| реестры муниципальных услуг | реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации. Перечень государственныхуслуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме. |  |  |
| Тема 3 Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки | Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги. Критерии оценки качества конечного результата услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг. | О Р | ПК-2 ПК-3 |
| Тема 4 Электронное правительство | Понятие электронного правительства. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США). Этапы | О Р | ПК-2 ПК-3 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | эволюции электронного правительства. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество». Инфраструктура электронного правительства. Идентификационные инструменты электронного правительства. |  |  |

**2. Соответствие уровня освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Код** | **Содержание компетенции** |
| 1 | ПК-2 | Построение интегрированной системы управления рисками |
| 2 | ПК-3 | Осуществление закупок для государственных, муниципальных и корпоративных нужд |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Перечень компетенций** | **Показатели оценивания компетенций** | **Критерии оценивания результатов обучения по образовательной программе (уровни освоения компетенций)** |
| **Неудовлетворительно** | **Удовлетворительно** | **Хорошо** | **Отлично** |
| ПК-2. Построениеинтегрированной системы управлениярисками | **на уровне знаний:** знать формы и методы антикризисного управления регионами,страной**на уровне умений:** уметь применять принципы и методы антикризисногоуправления при решении практических проблем, прогнозировать и предотвращать критические ситуации на начальном этапе**на уровне навыков:** владеть навыками антикризисного управления при решении практических проблем, нести ответственность за принятые решения | Отсутствие знаний, умений и навыков | В целом успешная, но не систематичная демонстрация знаний, умений и навыков. | В целом успешная демонстрация знаний, умений и навыков. Однако, знания, умения и навыки содержат отдельные пробелы. | Владение полной системой знаний, сформированные умения, успешное и систематическое владение навыками. |
| ПК-3. Осуществление закупок длягосударственных, муниципальных икорпоративных нужд | **на уровне знаний:** знать базовые подходы при выборе направлений развития территорий; основы выбора предлагаемых вариантов управленческих решений с учетом определенных критериев.**на уровне умений:** уметь анализировать, разрабатывать, управлять и принимать управленческие решения в кризисных ситуациях;**на уровне навыков:** владеть навыками самостоятельного анализа управленческих механизмов конкурентных закупок, а также моделирования управленческих ситуаций в области управления государственными и муниципальными закупками | Отсутствие знаний, умений и навыков | В целом успешная, но не систематичная демонстрация знаний, умений и навыков. | В целом успешная демонстрация знаний, умений и навыков. Однако, знания, умения и навыки содержат отдельные пробелы. | Владение полной системой знаний, сформированные умения, успешное и систематическое владение навыками. |

1. **Фонд оценочных средств и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации по дисциплине**
	1. В ходе реализации дисциплины «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся: опрос, реферат.
	2. Преподаватель при текущем контроле успеваемости, оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:
* устные (письменные) ответы на вопросы преподавателя по теме занятия;
* аргументированности, актуальности, новизне содержания реферата и др.

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждается на заседании кафедры.

Форма проведения промежуточной аттестации – экзамен.

* + 1. **Опрос**

Цель – развитие способности к самостоятельному поиску, анализу, систематизации и обобщению научной литературы. Опрос проходит по изученным темам.

Перечень вопросов для опроса:

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.
30. Устный (письменный) опрос (контрольная работа) проводится в течение установленного времени преподавателем. Опрашиваются все обучающиеся группы. За опрос выставляется оценка до 10 баллов. Набранные баллы являются рейтинг-баллами.

При оценивании учитывается:

1. Целостность, правильность и полнота ответов
2. В ответе приводятся примеры из практики, даты, Ф.И.О. авторов.
3. Применяются профессиональные термины и определения

Процедура оценки опроса:

1. Если ответ удовлетворяет 3-м условиям – 8-10 баллов.
2. Если ответ удовлетворяет 2-м условиям – 6-7 баллов.
3. Если ответ удовлетворяет 1-муусловию – 4-5 баллов.
4. Если ответ не удовлетворяет ни одному условию – 0-3

|  |  |
| --- | --- |
| Рейтинг-баллы | Аттестационная оценка обучающегося по дисциплине учебного плана в национальной системе оценивания |
| 8-10 | отлично |
| 6-7 | хорошо |
| 4-5 | удовлетворительно |
| 0-3 | неудовлетворительно |

**Реферат**

Цель выполнения задания: задание ориентировано на многостороннее анализирование изучаемой темы, включая обоснование гипотез и постановку задач исследования в определенной области психологии. Реферирование способствует самостоятельному осуществлению студентом обработки научной информации. Написание реферата позволяет студенту научаться работать с научной информацией: осмыслять, анализировать, переструктурировать, обобщать, выдвигать гипотезы и решать поставленные задачи.

С помощью проектной деятельности проверяется: умение раскрывать тему; умение осуществлять сбор материала по проблеме исследования; умение использовать предметные понятия, в соответствии со стилем, темой и задачей работы; качество оформления работы, широта охвата источников и дополнительной литературы.

Описание задания

Реферат – краткое изложение в письменном виде или в форме публичного выступления содержания книги, научной работы, результатов изучения научной проблемы; доклад на определённую тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников. В реферате излагается сущность изучаемых вопросов, основные фактические данные и делаются общие выводы. Реферат представляет собой объективное, лишенное эмоций сообщение информации первоисточника на основе ее смысловой переработки. Он акцентирует внимание на новых сведениях и определяет целесообразность обращения к первоисточнику.

При этом происходит необходимое в процессе обучения упрощение восприятия информации посредством ее сжатия и систематизации.

Реферирование заключается в выборке из всего массива информации ключевых моментов и их фиксировании на основе сформулированных гипотез и задач.

Реферат оформляется в текстовом виде в свободной форме, где должно быть отражено ключевое содержание по раскрытию проблемы. Основным источником для оценивания является презентация.

**Темы для рефератов:**

1. Основные виды государственных и муниципальных услуг;
2. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу;
3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы;
4. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования;
5. Признаки автономных, бюджетных и казенных учреждений;
6. Предпосылки создания многофункциональных центров в России: опыт Бразилии и опыт Греции;
7. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
8. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.

Критерии оценивания:

1. Выполнение задания в срок.
2. Отражены суждения и оценки, основанные на значимых фактах и практических результатах.
3. Использованы электронные информационные ресурсы, базы данных, ЭБС.

Процедура оценки:

1. Если ответ удовлетворяет 3-м условиям – 18-20 баллов.
2. Если ответ удовлетворяет 2-м условиям – 15-17 баллов.
3. Если ответ удовлетворяет 1-му условию – 10-14 баллов.
4. Если ответ не удовлетворяет ни одному условию – 1-9.
5. **Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации**
	1. Форма проведения промежуточной аттестации – экзамен.

Средства выявления уровня освоения компетенции – устное собеседование.

Экзамен проводится в устной форме. Время, отведенное на подготовку вопросов на экзамене, составляет 30 мин. По рейтинговой системе оценки, формы контроля оцениваются отдельно. Экзамен составляет от 0 до 20 баллов. Допуск к экзамену составляет 45 баллов.

* 1. **Типовые оценочные средства**

**Вопросы к экзамену**

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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Академический рейтинг обучающегося** | **Аттестационная оценка обучающегося по дисциплине учебного плана в национальной системе оценивания** | **Аттестационная оценка обучающегося по дисциплине учебного плана в системе ECTS** |
| 95-100 | Отлично | + A (excellent) |
| 80-94 | A (excellent) |
| 75-79 | Хорошо | +B (good) |
| 70-74 | B (good) |
| 55-69 | Удовлетворительно | C (satisfactory) |
| 50-54 | D (satisfactory) |
| 45-49 | Неудовлетворительно | E (satisfactory failed) |
| 1-44 | F (not rated) |
| 0 | N/A (not rated) |

**Градация перевода рейтинговых баллов обучающихся в пятибалльную**

**систему аттестационных оценок и систему аттестационных оценок ECTS.**

1. **Практическая работа (практическая подготовка):** проверка выполнения заданий по практической подготовке в профессиональной деятельности и самостоятельной работы на практических занятиях.

Практическое задание *–* это частично регламентированное задание по практической подготовке в профессиональной деятельности**,** имеющее алгоритмическое или нестандартное решение, позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных научных областей в практическую подготовку, связанную с профессиональной деятельности. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Работа во время проведения практического занятия состоит из следующих элементов:

* консультирование обучающихся преподавателем с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем практических заданий и задач;
* самостоятельное выполнение практических заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;
* ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности при работе в аудитории.

Обработка, обобщение полученных результатов практической подготовки проводиться обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач).

1. **Курсовые проекты (работы)**

Не предусмотрены

1. **Оценка компетенций (в целом)**

Оценка компетенций (в целом) осуществляется по итогам суммирования текущих результатов обучающегося и промежуточной аттестации.

В оценке освоения компетенций (в целом) учитывают: полноту знания учебного материала по теме, степень активности обучающегося на занятиях в семестре; логичность изложения материала; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, практической подготовки; умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью с промежуточной аттестации.