

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ  
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и  
качеству образования

\_\_\_\_\_ И.А.Долгова

26 апреля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНОВ ВЛАСТИ**

---

Направление подготовки:	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль подготовки:	Технологии и механизмы государственного и муниципального управления
Квалификация:	магистр
Форма обучения:	заочная
Год начала подготовки:	2023

Рабочая программа составлена в соответствии с:

- федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утверждённым приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 года № 1000;
- основной профессиональной образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профилю «Технологии и механизмы государственного и муниципального управления», утверждённой 26 апреля 2023 года;
- рабочим учебным планом по программе магистратуры направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профилю «Технологии и механизмы государственного и муниципального управления», одобренным Учёным советом Университета 26 апреля 2023 года, протокол № 04/23.

Разработчик программы: Карлина А. А., кандидат исторических наук, доцент

Рабочая программа согласована с руководителем образовательной программы 38.04.04 Государственное и муниципальное управление. Рабочая программа согласована с руководителем Управления лицензирования и аккредитации образовательных программ Университета.

Рабочая программа рассмотрена и рекомендована на заседании кафедры государственного и муниципального управления и правового обеспечения государственной службы 15 февраля 2023 года, протокол № 6.

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

## 1.1. Цель и задачи дисциплины

**Цель** дисциплины «Оценка эффективности органов власти» является формирование у обучающихся систематизированных знаний о методологических основаниях и методиках оценки эффективности деятельности органов государственного и муниципального управления. основных критериях качества управленческой деятельности, выработка умений проводить анализ показателей, определяющих качество жизни людей и качества выполнения государственных и муниципальных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Задачи** дисциплины:

- формирование знаний методологических и теоретических основ построения системы оценки эффективности деятельности органов власти;
- освоение обучающимися практических моделей оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления и органов власти субъекта РФ;
- формирование знаний и умений оценки эффективности государственных программ и проектов.

## 1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Индекс дисциплины по учебному плану: Б1.О.18

Курс и семестр освоения дисциплины:

Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
-	-	3 курс, 5 семестр

## 1.3. Межпредметные связи дисциплины

Прохождение дисциплины «Оценка эффективности органов власти» основывается на знаниях и умениях, полученных при освоении дисциплин:

Административная реформа в России Современные технологии государственного и муниципального управления

Механизмы финансового управления в органах государственной и муниципальной власти

Организационное проектирование в органах государственной и муниципальной власти

Безопасность государственного и муниципального управления и противодействие коррупции

Организация и прохождение государственной и муниципальной службы

Технологии разработки и реализации государственных программ и проектов

Проектно-административное управление в органах государственной власти и муниципального управления

Управление человеческими ресурсами в органах государственной и муниципальной власти

Кадровая политика и кадровый аудит организаций государственного и муниципального управления

Знания, умения и навыки, полученные в результате освоения дисциплины «Оценка эффективности органов власти», закладывают основу для эффективной работы обучающихся в магистратуре при написании выпускной квалификационной работы магистра.

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП

Код и наименование обще профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения обще профессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам и практикам
ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое планирование деятельности органа власти; организовывать разработку и реализацию управленческих решений; обеспечивать осуществление контрольно – надзорной деятельности на основе риск – ориентированного подхода	ОПК-2. И-2. Организует процессы разработки управленческих решений в органах публичного управления и оценивает их результативность на основе риск-ориентированного подхода	ОПК-2. И-2. В-1. Владеет навыками анализа, планирования и организации деятельности органов власти и местного самоуправления в социальной и экономической сферах
ОПК-7. Способен осуществлять научно – исследовательскую, экспертно – аналитическую и педагогическую деятельность в профессиональной сфере	ОПК-7.И-2. Ведет экспертно-аналитическую деятельность в профессиональной сфере.	ОПК-7.И-2. 3-1. Знает методы и технологии анализа и экспертизы эффективности деятельности органа власти.
		ОПК-7.И-2. У-1. Умеет проводить экспертизу деятельности органов власти в рамках реализации их функций и полномочий
		ОПК-7.И-2. В-1 Навыками разработки управленческих решений по поводу организации работы органа власти на основе результатов оценки эффективности деятельности органов власти.

### 3. ОБЪЁМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Объём дисциплины, в т. ч. контактной (по видам учебных занятий) и самостоятельной работы студентов\*

Заочная форма обучения

Распределение по семестрам	Контактная работа	в т.ч.:			СР	Контроль	Итоговый объём, часов/з. е.
		Л	П	ЛР			
5 семестр	16	4	12	—	88	зачет	108
Итого:	16	4	12	—	88	4	108/3

\* Л – занятия лекционного типа, П – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СР – самостоятельная работа обучающегося.

#### 3.2. Объём дисциплины по тематическим разделам и видам учебных занятий\*

Наименование тематического раздела дисциплины	Количество часов		
	Л	П	СР
Введение в изучение дисциплины «Оценка эффективности органов власти»	2	3	29
Технологии и механизмы оценки эффективности органов власти	1	6	30
Организационный аудит органов власти	1	3	29
Всего:	4	12	88

\* Л – занятия лекционного типа, П – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СР – самостоятельная работа обучающегося.

#### 3.3. Содержание тематических разделов дисциплины

##### Раздел 1. Введение в изучение дисциплины «Оценка эффективности органов власти»

Понятие эффективности органа власти. Система показателей и критерии оценки эффективности органов власти. Социальная, бюджетная, организационная и экономическая эффективность системы управления органов власти.

##### Раздел 2. Технологии и механизмы оценки эффективности органов власти

Технологии и механизмы оценки эффективности деятельности органов власти. Система сбалансированных показателей, оценка по результатам, оценка показателей социально – экономического развития. Технологии анализа организационной структуры: концепция 7S; технологии реинжиниринга бизнес - процессов, технология функционального анализа. Технологии оценки эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих.

### **Раздел 3. Организационный аудит органов власти**

Понятие организационного аудита органов власти. Основные этапы аудита, выбор объекта и предмета аудита. Предварительное изучение объектов проверки, цели и масштаб аудита эффективности. Определение критериев для оценки эффективности. Выбор методов проведения аудита эффективности, содержание отчета по итогам планирования, аналитические исследования. Формирование плана и программы аудита эффективности, риски, препятствующие качественному проведению аудита, риски в деятельности органа финансового контроля. Использование результатов аудита для принятия управленческих решений по вопросам организации органа власти и распределение ответственности и полномочий

## **4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Учебная литература, в том числе:**

#### **4.1.1. Основная**

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник : [16+] / Л. В. Топчий, И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова [и др.]. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 182 с. : табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684422> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04579-0. – Текст : электронный.

2. Качество российского государственного управления : проблемы и приоритеты / В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова, Ю. А. Тихомиров, А. Н. Старостина ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2022. – 444 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694971>

3. Добролюбова, Е. И. Мониторинг и оценка результативности и эффективности цифровизации государственного управления / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2020. – 154 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612480>

4. Добролюбова, Е. И. Оценка качества государственного управления : обоснованность, результативность, эффективность / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, А. Н. Старостина ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2021. – 282 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685849>

5. Комаров, Е. И. Управление эффективностью социальных учреждений : учебно-практическое пособие : [16+] / Е. И. Комаров, Н. Н. Стрельникова, И. В. Малофеев. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 302 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684391>

#### **4.1.2. Дополнительная**

1. Когденко, В. Г. Отраслевой анализ : учебное пособие / В. Г. Когденко ; Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ». – Москва : Юнити-Дана, 2022. – 208 с. : ил., табл. – (Magister). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690535>

2. Экономика и управление социальной сферой : учебник / Е. Н. Жильцов, Е. В. Егоров, Т. В. Науменко [и др.] ; под ред. Е. Н. Жильцова, Е. В. Егорова ; Московский Государственный Университет имени М. В. Ломоносова. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 496 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621636>

3. Система КРІ : учебник : [12+] / авт.-сост. А. И. Коломиец. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 64 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682314>

### **4.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Наименование ресурса	Адрес	Тип доступа
Электронно-библиотечные системы		
ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>	Индивидуальный неограниченный доступ после регистрации
КиберЛенинка, российская научная электронная библиотека	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>	Открытый ресурс
Электронная библиотека РФФИ	<a href="https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library">https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library</a>	Открытый ресурс
Президентская библиотека имени Б. Н. Ельцина	<a href="https://www.prilib.ru/">https://www.prilib.ru/</a>	Открытый ресурс
Профессиональные базы данных и информационные справочные системы		
eLIBRARY.RU, российский информационно-аналитический портал	<a href="https://www.elibrary.ru/defaultx.asp">https://www.elibrary.ru/defaultx.asp</a>	Открытый ресурс
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>	Открытый ресурс
Университетская информационная система «Россия»	<a href="https://uisrussia.msu.ru/">https://uisrussia.msu.ru/</a>	Открытый ресурс

### 4.3. Сетевые ресурсы

Наименование ресурса	Адрес
Официальный сайт Правительства Самарской области	<a href="https://www.samregion.ru">https:// www.samregion.ru</a>
Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики по Самарской области	<a href="https://samarastat.gks.ru/">https://samarastat.gks.ru/</a>



## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 5.1. Используемые образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине Университет обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, преподавание дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей Самарской области).

Наименование технологии	Содержание технологии	Адаптированные методы реализации
Проблемное обучение	Активное взаимодействие обучающихся с проблемно-представленным содержанием обучения, имеющее целью развитие познавательной способности и активности, творческой самостоятельности обучающихся.	Поисковые методы обучения, постановка познавательных задач с учётом индивидуального, социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Концентрированное обучение	Погружение обучающихся в определённую предметную область, возможность чего заложена в учебном плане образовательной программы посредством одновременного изучения дисциплин, имеющих выраженные междисциплинарные связи. Имеет целью повышение качества освоения определённой предметной области без увеличения трудоёмкости соответствующих дисциплин.	Методы погружения, учитывающие динамику и уровень работоспособности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Развивающее обучение	Обучение, ориентированное на развитие физических, познавательных и нравственных способностей обучающихся путём использования их потенциальных возможностей с учётом закономерностей данного развития. Имеет целью формирование высокой самомотивации к обучению, готовности к непрерывному обучению в течение всей жизни.	Методы вовлечения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в различные виды деятельности на основе их индивидуальных возможностей и способностей и с учётом зоны ближайшего развития.
Активное, интерактивное обучение	Всемерная всесторонняя активизация учебно-познавательной деятельности обучающихся посредством различных форм взаимодействия с преподавателем и друг с другом. Имеет целью формирование и развитие навыков	Методы социально-активного обучения с учётом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными

Наименование технологии	Содержание технологии	Адаптированные методы реализации
	командной работы, межличностной коммуникации, лидерских качеств, уверенности в своей успешности.	возможностями здоровья и инвалидов.
Рефлексивное обучение	Развитие субъективного опыта и критического мышления обучающихся, осознание обучающимися «продуктов» и процессов учебной деятельности, повышение качества обучения на основе информации обратной связи, полученной от обучающихся. Имеет целью формирование способности к самопознанию, адекватному самовосприятию и готовности к саморазвитию.	Традиционные рефлексивные методы с обязательной обратной связью, преимущественно ориентированные на развитие адекватного восприятия собственных особенностей обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

## 5.2. Дистанционные образовательные технологии

Дисциплина может реализовываться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Оценивание уровня учебных достижений обучающихся по дисциплине осуществляется в виде текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

### 6.1. Оценочные средства, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам и практикам	Вид аттестации и оценочных средств	Показатели оценивания
ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое планирование деятельности органа власти; организовывать разработку и реализацию управленческих решений; обеспечивать осуществление контрольно – надзорной деятельности на основе риск – ориентированного подхода	ОПК-2. И-2. Организует процессы разработки управленческих решений в органах публичного управления и оценивает их результативность на основе риск-ориентированного подхода	ОПК-2. И-2. В-1. Владеет навыками анализа, планирования и организации деятельности органов власти и местного самоуправления в социальной и экономической сферах	Текущий контроль: устный опрос, промежуточный тест. Промежуточная аттестация: контрольное задание.	Корректное выполнение промежуточного теста. Блок 3 контрольного задания выполнен корректно.
ОПК-7. Способен осуществлять научно – исследовательскую, экспертно –аналитическую и педагогическую деятельность в	ОПК-7.И-2. Ведет экспертно- аналитическую деятельность в профессиональной сфере.	ОПК-7.И-2. 3-1.Знает методы и технологии анализа и экспертизы эффективности деятельности органа власти.	Текущий контроль: устный опрос, промежуточный тест. Промежуточная аттестация: контрольное задание.	Корректное выполнение промежуточного теста. Блок 1 контрольного задания выполнен корректно.

профессиональной сфере	ОПК-7.И-2. У-1. Умеет проводить экспертизу деятельности органов власти в рамках реализации их функций и полномочий	Текущий контроль: доклад, круглый стол. Промежуточная аттестация: контрольное задание.	Подготовка доклада, участие в круглом столе. Блок 2 контрольного задания выполнен корректно.
	ОПК-7.И-2. В-1 Навыками разработки управленческих решений по поводу организации работы органа власти на основе результатов оценки эффективности деятельности органов власти.	Текущий контроль: проект. Промежуточная аттестация: контрольное задание.	Корректное выполнение проекта. Блок 3 контрольного задания выполнен корректно.

## 6.2. Типовое контрольное задание для промежуточной аттестации

### **БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ** (ОПК-7.И-2. 3-1)

**Выбрать ОДИН правильный ответ**

1.1. Организационная диагностика - это:

- совокупность мероприятий, посредством которых консультант собирает информацию о состоянии организации клиента.
- мероприятия связанные с воздействием на организацию, которые призваны внести в ее деятельность позитивные изменения и закрепить их.
- мероприятия по обучению сотрудников организации методам оптимизации управленческой деятельности.

1.2. Какие показатели не используются для оценки результативности мер, принимаемых органами местного самоуправления для реализации социально-экономической политики?

- уровень развития муниципального образования
- уровень развития социально-экономического пространства муниципального образования
- эффективность использования социально-экономического пространства муниципального образования
- уровень неналоговых доходов бюджета муниципального образования

1.3. Интегральный показатель «Эффективность использования социально-экономического пространства муниципального образования» не включает следующие частные показатели:

- качество жизни населения
- качество управления хозяйствующими субъектами
- качество управления муниципальным образованием
- образ жизни населения

1.4. С точки зрения концепции управления по результатам исполнительные органы власти относятся к организациям, имеющим:

- стабильную внешнюю среду
- многообразный результат деятельности;
- четкие индикаторы результата, основанные на количественных показателях
- четко установленную причинную связь процессов и явления

1.5. Сбалансированная система показателей используется:

- в стратегическом модуле управления
- в тактическом модуле управления
- в тактическом и стратегическом модулях управления
- в операционном модуле управления

**Выбрать ВСЕ правильные ответы (больше одного)**

1.6. Авторы методики сбалансированной системы показателей:

- Нортон
- де Брюин
- Каплан
- Конти

1.7. К показателям эффективности относят:

- показатели затрат

- гарантийный срок
- показатели безопасности
- показатели результатов

**Заполнить пропуски**

1.8. Кластеры, используемые в ходе применения методики сбалансированной системы показателей: финансы, клиенты, внутренние процессы  
и \_\_\_\_\_

1.9. Мероприятия связанные с воздействием на организацию, которые призваны внести в ее деятельность позитивные изменения и закрепить их – это  
\_\_\_\_\_

1.10. Дайте определение термина «эффективность»:  
\_\_\_\_\_

**БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ( ОПК-7.И-2. У-1).**

2.1. Соотнесите организационные проблемы функционирования органа власти и задачи организационного аудита.

	<b>Проблемы</b>		<b>Задачи организационного аудита</b>
1	Структура не обеспечивает эффективного контроля, отсутствуют ответственные за ключевые бизнес-процессы	А	Повышение гибкости организационной структуры
2	Отсутствует синергия и командная работа	Б	Оптимизация системы распределения функциональных обязанностей, ответственности и полномочий
3	Структура органа власти не поддерживает реализацию стратегических задач и инициатив	В	Регламентация горизонтальных связей в организации
4	Многие подразделения органа власти имеют дублирующие функции, либо не имеют потребителей результатов своей работы	Г	Оптимизация системы управления за счет сокращения уровней управления
5	Структура органа власти перегружена руководящими уровнями, и не все из них добавляют ценность.	Д	Оптимизация функционального содержания подразделений организации.

2.2. Распределите показатели эффективности органов государственной власти по видам.

	<b>Показатели</b>		<b>Виды показателей</b>
1	Снижение уровня заболеваемости населения	А	Показатели бюджетной эффективности
2	Количество средств инвесторов, привлеченных в рамках реализации муниципального проекта, относительно собственных средств разработчиков	Б	Показатели социальной эффективности
3	Количество граждан, обратившихся за услугой в МФЦ	В	Показатели экономической эффективности
4	Соотношение численности руководителей к числу специалистов публичного органа власти	Г	Показатели организационной эффективности

2.3. Соотнесите показатели оценки органа власти, предмет оценки и содержание оценки:

	Показатели оценки		Содержание оценки
1	Экономичность	А	качество управления деятельностью ведомства
2	Производительность	Б	степень достижения поставленных целей.
3	Эффективность	В	качество оперативного управления бюджетом и ресурсами и одновременно отражает качество управления результативностью.
4	Эффективность затрат	Г	качество управления бюджетом и ресурсами

2.4. Соотнесите уровень социальной эффективности деятельности органов власти и их характеристики и показатели. Данные занесите в таблицу

Уровень социальной эффективности	Характеристика	Показатели

**Уровни социальной эффективности:**

- Общая социальная эффективность
- Конкретная социальная эффективности
- Политическая эффективность

**Характеристики Социальной эффективности:**

- Реализации потребностей, интересов и целей общественного развития
- Реализация приоритетов государственной политики и управления
- Реализация потребностей отдельных групп населения и физических лиц

**Показатели:**

- уровень жизни населения;
- реализация государственных и муниципальных программ
- качество услуг

2.5. Проведите сопоставительный анализ статистических данных о расходах бюджета муниципального образования на содержание работников органов местного самоуправления (рисунок 1) и интегральный показатели эффективности деятельности органов местного самоуправления и сделайте вывод о бюджетной эффективности органов власти.

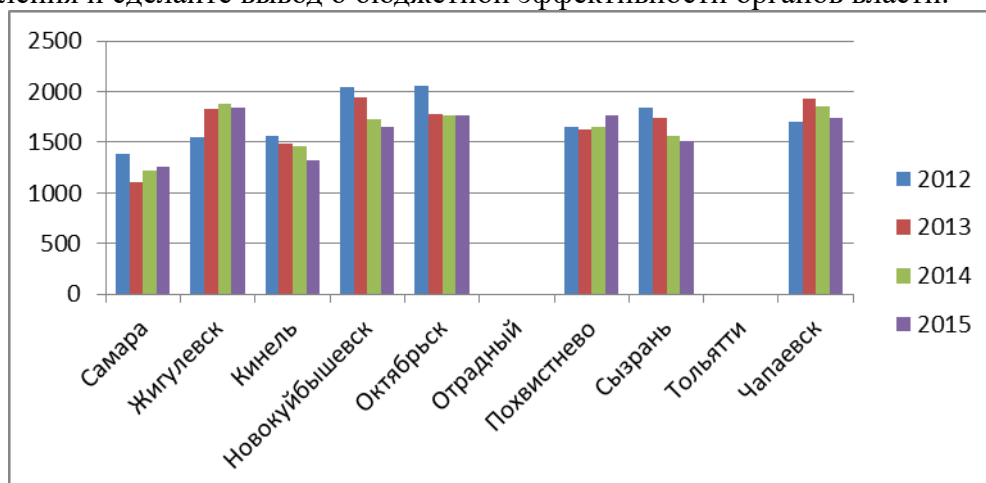


Рисунок 1. Расходы бюджета муниципального образования на содержание работников органов местного самоуправления в расчете на одного жителя муниципального образования

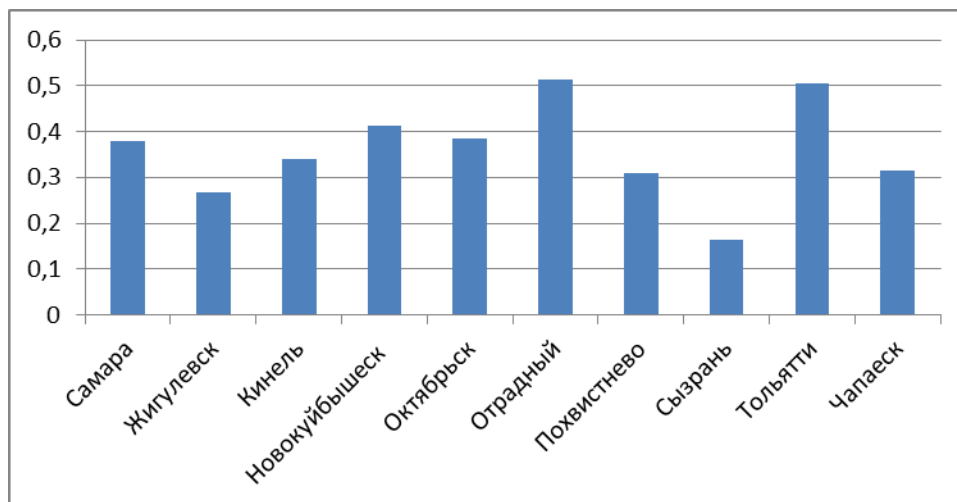


Рисунок 2. Интегральные показатели эффективности деятельности органов местного самоуправления.

### **БЛОК 3 – ПРОВЕРКА НАВЫКОВ**

3.1. Ознакомьтесь с материалом кейса и выполните задания:

1. (ОПК-2. И-2. В-1). Сформулируйте организационные проблемы организации
2. (ОПК-7.И-2. В-1). Разработайте и обоснуйте решение по оптимизации системы управления органа власти.

**Время выполнения задания 60 мин.**

Работа с обращениями граждан занимает в отдельных структурных подразделения комитета ЖКХ до 80% всей работы. Это основной вектор направления сил и средств комитета. Плановые работы, реализация программ уходят на второй план.

С каждым годом количество обращений идет нарастающими темпами: 2013 год - 3300, 2014 год - 4700, 2015 год - 4893.

Работа носит авральный характер и вносит существенные изменения в запланированную работу. Особенно сложная ситуация - с организацией дополнительного контроля по обращениям отложенного срока исполнения, где больше всего нарушений сроков работы.

В целом по комитету руководителями обозначен недостаток времени на работу с обращениями, стоящими на дополнительном контроле. Для сравнения - в Администрации городского округа данную функцию выполняет отдельный специалист, всего в Администрации города обращениями граждан занимается 5 специалистов. В Комитете ЖКХ всей организацией процесса занимается один специалист, при этом 80% обращений граждан относятся к сфере деятельности КЖКХ.

Дополнительный контроль предполагает те же функции, что и по основному процессу работы с обращениями граждан: выезд на место, обследование, составление ответа. Целесообразность функции дополнительного контроля сомнительна т.к. по существу и замыслу законодателей работа с обращениями граждан носит заявительный характер. По неисполнению работ заявитель может еще раз обратиться. Но проверять каждое обращение по доп. контролю – это излишняя функция. Получается, что априори в деятельность администрации по работе с обращениями граждан закладывается возможность неисполнения решения (невыполнения работ) с первого обращения.



### 6.3. Методические рекомендации к процедуре оценивания

Оценка результатов обучения по дисциплине, характеризующих сформированность компетенции, проводится в процессе промежуточной аттестации студентов посредством контрольного задания. При этом процедура должна включать последовательность действий, описанную ниже.

1. Подготовительные действия включают:

- предоставление студентам контрольных заданий, а также, если это предусмотрено заданием, необходимых приложений (формы документов, справочники и т. п.);
- фиксацию времени получения задания студентом.

2. Контрольные действия включают:

- контроль соблюдения студентами дисциплинарных требований, установленных Положением о промежуточной аттестации обучающихся и контрольным заданием (при наличии);
- контроль соблюдения студентами регламента времени на выполнение задания.

3. Оценочные действия включают:

- восприятие результатов выполнения студентом контрольного задания, представленных в устной, письменной или иной форме, установленной заданием;
- оценка проводится по каждому блоку контрольного задания по 100-балльной шкале;
- подведение итогов оценки сформированности компетенции и результатов обучения по дисциплине с использованием формулы оценки результата промежуточной аттестации и шкалы интерпретации результата промежуточной аттестации.

Оценка результата промежуточной аттестации выполняется с использованием формулы:

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{3}$$

где  $P_i$  – оценка каждого блока контрольного задания, в баллах

#### Шкала интерпретации результата промежуточной аттестации (сформированности компетенций и результатов обучения по дисциплине)

Результат промежуточной аттестации ( $P$ )	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
0–36	Не сформирована.	неудовлетворительно (не зачтено)	F (не зачтено)
«Безусловно неудовлетворительно»: контрольное задание выполнено менее, чем на 50%, преимущественная часть результатов выполнения задания содержит грубые ошибки, характер которых указывает на отсутствие у обучающегося знаний, умений и навыков по дисциплине, необходимых и достаточных для решения профессиональных задач, соответствующих этапу формирования компетенции.			
37–49	Уровень владения компетенцией недостаточен для её формирования в результате обучения по дисциплине.	неудовлетворительно (не зачтено)	FX (не зачтено)
«Условно неудовлетворительно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, значительная часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на недостаточный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками			

Результат промежуточной аттестации (Р)	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
по дисциплине, необходимыми для решения профессиональных задач, соответствующих компетенции.			
50–59	Уровень владения компетенцией посредственен для её формирования в результате обучения по дисциплине.	удовлетворительно (зачтено)	Е (зачтено)
«Посредственно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, большая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
60–69	Уровень владения компетенцией удовлетворителен для её формирования в результате обучения по дисциплине.	удовлетворительно (зачтено)	D (зачтено)
«Удовлетворительно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 60%, меньшая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
70–89	Уровень владения компетенцией преимущественно высокий для её формирования в результате обучения по дисциплине.	хорошо (зачтено)	C (зачтено)
«Хорошо»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 80%, результаты выполнения задания содержат несколько незначительных ошибок и технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые и ситуативные профессиональные задачи.			
90–94	Уровень владения компетенцией высокий для её формирования в результате обучения по дисциплине.	отлично (зачтено)	B (зачтено)
«Отлично»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания содержат одну–две незначительные ошибки, несколько технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности.			

Результат промежуточной аттестации ( <i>P</i> )	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
95–100	Уровень владения компетенцией превосходный для её формирования в результате обучения по дисциплине.	отлично (зачтено)	А (зачтено)
«Превосходно»: контрольное задание выполнено в полном объёме, результаты выполнения задания не содержат ошибок и технических погрешностей, указывают на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, позволяют сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности, и о способности разрабатывать новые решения.			

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1. Методические указания для преподавателя**

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций.

Методы проведения аудиторных занятий:

- лекции, реализуемые через изложение учебного материала под запись с возможным мультимедийным сопровождением;
- практические занятия, во время которых студенты выступают с докладами по заранее предложенным темам и обсуждают их между собой и преподавателем, решают практические задачи (в которых разбираются и анализируются конкретные ситуации) с выработкой умения формулировать выводы, выявлять тенденции и причины изменения различных явлений; включающие проведение устных и письменных опросов (в виде тестовых заданий) и контрольных работ (по вопросам лекций и практических занятий).

Лекции — разновидность учебного занятия, направленная на рассмотрение теоретических вопросов излагаемой дисциплины в логически выдержанной форме. Основными целями лекции являются системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, её методологических и социокультурных оснований, возможных вариантов решения, предложение методических рекомендаций для дальнейшего изучения курса, в том числе литературы и источников. Лекционная подача материала, вместе с тем, не предполагает исключительную активность преподавателя. Лектор должен стимулировать студентов к участию в обсуждении вопросов лекционного занятия, к высказыванию собственной точки зрения по обсуждаемой проблеме. Главное назначение лекции — обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у студентов ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Практические занятия направлены на развитие самостоятельности студентов в исследовании изучаемых вопросов и приобретение умений и навыков. Практические занятия традиционно проводятся в форме обсуждения проблемных вопросов в группе при активном участии студентов. Они способствуют углубленному изучению наиболее фундаментальных и сложных проблем курса, служат важной формой анализа и синтеза исследуемого материала, а также подведения итогов самостоятельной работы студентов, стимулируя развитие профессиональной компетентности, навыков и умений. На практических занятиях студенты учатся работать с научной литературой, чётко и доходчиво излагать проблемы и предлагать варианты их решения, аргументировать свою позицию, оценивать и критиковать позиции других, свободно публично высказывать свои мысли и суждения, грамотно вести полемику и представлять результаты собственных исследований. Основной целью практических занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов, выполнения заданий и пр.

Преподаватель должен ориентировать студентов на использование при подготовке к практическим занятиям в первую очередь специальной научной литературы (монографий, статей из научных журналов, диссертаций).

Результаты работы на практических занятиях учитываются преподавателем при выставлении итоговой оценки по данной дисциплине. На усмотрение преподавателя студенты, активно отвечающие на занятиях и выполняющие рекомендации преподавателя при подготовке к ним, могут получить повышающий балл к своей оценке в рамках промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, изданной на бумажных носителях, дополняется работой с тестирующими системами, с профессиональными базами данных.

## 7.2. Методические указания для обучающихся

Для успешного освоения дисциплины студенты должны посещать лекционные занятия, готовиться и активно участвовать в практических занятиях, самостоятельно работать с рекомендованной литературой.

Изучение дисциплины целесообразно начать со знакомства с программой курса, чтобы чётко представить себе его объём и основные проблемы. Прочитав соответствующий раздел программы, и установив круг тем, подлежащих изучению, можно переходить к работе с конспектами лекций и учебником. Конспект лекций должен содержать краткое изложение основных вопросов курса. В лекциях преподаватель, как правило, выделяет выводы, содержащиеся в новейших исследованиях, разногласия учёных, обосновывает наиболее убедительную точку зрения. Необходимо записывать методические советы преподавателя, названия рекомендуемых им изданий. Не нужно стремиться к дословной записи лекций. Для того, чтобы выделить главное в лекции и правильно её законспектировать, полезно заранее просмотреть уже пройденный лекционный материал. Для более полного и эффективного восприятия новой информации в контексте уже имеющихся знаний следует приготовить вопросы лектору. Прочитав свой конспект лекций, следует обратиться к материалу учебника.

Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нём что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний. Очень полезным в практике самостоятельной работы, является предварительное ознакомление с учебным материалом. Даже краткое, беглое знакомство с материалом очередной лекции даёт многое. Студенты получают общее представление о её содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Всё это облегчает работу на лекции и делает её целеустремлённой.

### Работа с литературой

При изучении дисциплины студенты должны серьёзно подойти к исследованию учебной и дополнительной литературы. Данное требование особенно важно для подготовки к практическим занятиям.

Особое внимание студентам следует обратить на соответствующие статьи из научных журналов. Для поиска научной литературы по дисциплине студентам также следует использовать каталог электронной научной библиотеки eLIBRARY.RU, ЭБС «Университетская библиотека Online».

При подготовке к практическим занятиям студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Качество учебной работы студентов определяется текущим контролем. Студент имеет право ознакомиться с ним.

### Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Цель самостоятельной работы — подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;

- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретённые знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса. Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;
- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определённой теме и её отдельным аспектам;
- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;
- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, список литературы, приложения;
- содержать краткие и чёткие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;
- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

## **8. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учётом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Согласно требованиям, установленным Министерством науки и высшего образования Российской Федерации к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ОВЗ, необходимо иметь в виду, что:

- 1) инвалиды и лица с ОВЗ по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь;
- 2) инвалиды и лица с ОВЗ по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при промежуточной аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учётом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении промежуточной аттестации с учётом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность прохождения испытания промежуточной аттестации (зачёта, экзамена, и др.) обучающимся инвалидом может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи испытания, проводимого в письменной форме, — не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу, проводимому в устной форме, — не более чем на 20 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ОВЗ Университет обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для прохождения промежуточной аттестации оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.



## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **9.1. Общее**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы учебной мебелью, в том числе мебелью для преподавателя дисциплины, учебной доской.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Материально-техническое оснащение учебных аудиторий конкретизировано на официальном сайте Университета в информационно-коммуникационной сети «Интернет» в подразделе «Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса» раздела «Сведения об образовательной организации».

Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

### **9.2. Оборудование и технические средства обучения**

Специальные помещения укомплектованы техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор, экран, компьютер, звуковые колонки).

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

### **9.3. Программное обеспечение**

Наименование	Сведения о лицензии
LibreOffice, офисный пакет	Mozilla Public License, v2.0, свободно распространяемое с открытым исходным кодом
Moodle, среда дистанционного обучения	GNU GPL, свободно распространяемое с открытым исходным кодом
Zotero, система управления библиографической	GNU GPL, свободно распространяемое с

информацией	открытым исходным кодом