



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Казанский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО КАЗАНСКИЙ ГАУ)

Институт экономики
Кафедра - управление сельскохозяйственным производством

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-
воспитательной работе и
молодежной политике, доцент
А.В. Дмитриев



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ**

СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки
Государственная и муниципальная служба

Форма обучения
очная, очно-заочная

Казань – 2023 г.

Составители:

старший преподаватель

Должность, ученая степень, ученое звание


Подпись

Сафиуллин Нияз Азатович

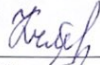
Ф.И.О.

Оценочные средства обсуждены и одобрены на заседании кафедры управления
сельскохозяйственным производством
«25» апреля 2023 года (протокол № 10)

Заведующий кафедрой:

доцент, к.филол.н.

Должность, ученая степень, ученое звание


Подпись

Куракова Чулпан Маликовна

Ф.И.О.

Рассмотрены и одобрены на заседании методической комиссии Института экономики «5»
мая 2023 года (протокол № 12)

Председатель методической комиссии:

доцент, к.э.н., доцент

Должность, ученая степень, ученое звание


Подпись

Авхадиев Фаяз Нурисламович

Ф.И.О.

Согласовано:

Директор


Подпись

Низамутдинов Марат Мингалиевич

Ф.И.О.

Протокол ученого совета института № 12 от «10» мая 2023 года

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленность (профиль) «Государственная и муниципальная служба», обучающийся по дисциплине «Связи с общественностью в органах власти» должен овладеть следующими результатами:

Таблица 1.1 – Требования к результатам освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ОПК-7.1 Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Знать: методы и принципы публичных выступлений Уметь: составлять план публичного выступления Владеть: навыками аргументации и убеждения в публичном выступлении
	ОПК-7.2 Способность организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы	Знать: основные категории и понятия теории коммуникации деловую коммуникацию, ее структуру и принципы Уметь: организовывать деловые мероприятия (совещания, брифинги,

	сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации	переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнерства Владеть: технологиями деловых коммуникаций, широким набором коммуникативных приемов и техникой установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи с целью их эффективного
	ОПК-7.3 Владеть основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения	Знать: современные направления формирования и поддержания имиджа государственного и муниципального служащего; основные научные и практические проблемы имиджологии в управленческой науке; принципы планирования личного времени, способы и методы саморазвития и самообразования; основные закономерности взаимодействия общества и природы; основы психологии личности; Уметь: самостоятельно овладевать знаниями и навыками их применения в организационно-управленческой и административно - технической деятельности; давать правильную самооценку, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков Владеть: навыками самостоятельной, творческой работы, умением организовать свой труд; способностью к самоанализу и самоконтролю, к самообразованию и самосовершенствованию, к поиску и реализации новых, эффективных форм организации своей деятельности; основами искусства построения и поддержания имиджа лидера и эффективного руководителя; методами анализа имиджа эффективного руководителя и

		политика; навыками использования творческого потенциала для построения модели своего имиджа
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности		
ОПК-8.2	Способность разрабатывать проекты в сфере цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг и использованием информационных технологий	Знать: правовые характеристики цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг Уметь: оценивать цифровую зрелость органов государственной и муниципальной власти в сфере оказания услуг Владеть: навыками проектирования цифровых государственных и муниципальных услуг и суперсервисов

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 2.1 – Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций (интегрированная оценка уровня сформированности компетенций)

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценка уровня сформированности			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
ОПК-7.1 Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Знать: методы и принципы публичных выступлений	не знает методы и принципы публичных выступлений	частично знает методы и принципы публичных выступлений	знает методы и принципы публичных выступлений	знает и применяет методы и принципы публичных выступлений
	Уметь: составлять план публичного выступления	не умеет составлять план публичного выступления	частично умеет составлять план публичного выступления	умеет составлять план публичного выступления	умеет и применяет навыки составлять план публичного выступления
	Владеть: технологиями деловых коммуникаций, широким набором коммуникативных приемов и техникой установления	не владеет технологиями деловых коммуникаций, широким набором коммуникативных приемов и техникой установления	частично владеет технологиями деловых коммуникаций, широким набором коммуникативных приемов и техникой установления	владеет технологиями деловых коммуникаций, широким набором коммуникативных приемов и техникой установления	владеет и применяет технологии деловых коммуникаций, широким набором коммуникативных приемов и техникой установления

	контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи с целью их эффективного	контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи с целью их эффективного	контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи с целью их эффективного	техникой установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи с целью их эффективного	техникой установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи с целью их эффективного
ОПК-7.2 Способность организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации	Знать: основные категории и понятия теории коммуникации деловую коммуникацию, ее структуру и принципы	знает основные категории и понятия теории коммуникации деловую коммуникацию, ее структуру и принципы	частично знает основные категории и понятия теории коммуникации деловую коммуникацию, ее структуру и принципы	знает основные категории и понятия теории коммуникации деловую коммуникацию, ее структуру и принципы	знает и применяет основные категории и понятия теории коммуникации деловую коммуникацию, ее структуру и принципы
	Уметь: организовывать деловые мероприятия (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнерства	Не умеет организовывать деловые мероприятия (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнерства	Частично умеет организовывать деловые мероприятия (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнерства	Умеет организовывать деловые мероприятия (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнерства	Умеет организовывать деловые мероприятия (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнерства
	Владеть: навыками по развитию инструментария технологического обеспечения служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной	Не владеет навыками по развитию инструментария технологического обеспечения служебной деятельности специалистов (по категориям и группам	Частично владеет навыками по развитию инструментария технологического обеспечения служебной деятельности специалистов (по категориям и группам	Владеет навыками по развитию инструментария технологического обеспечения служебной деятельности	Владеет и применяет навыки по развитию инструментария технологического обеспечения служебной деятельности специалистов (по

	гражданской службы и муниципальной службы) в основных моделях управления электронным правительством в полном объеме;	должностей государственной и гражданской службы и муниципальной службы) в основных моделях управления электронным правительством в полном объеме;	гражданской службы и муниципальной службы) в основных моделях управления электронным правительством в полном объеме;	специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы) в основных моделях управления электронным правительством в полном объеме;	категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы) в основных моделях управления электронным правительством в полном объеме;
ОПК-7.3 Владеть основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения	Знать: современные направления формирования и поддержания имиджа государственного и муниципального служащего; основные научные и практические проблемы имиджологии в управленческой науке; принципы планирования личного времени, способы и методы саморазвития и самообразования; основные закономерности взаимодействия общества и природы; основы психологии личности;	Не знает современные направления формирования и поддержания имиджа государственного и муниципального служащего; основные научные и практические проблемы имиджологии в управленческой науке; принципы планирования личного времени, способы и методы саморазвития и самообразования; основные закономерности взаимодействия общества и природы; основы психологии личности;	Частично знает современные направления формирования и поддержания имиджа государственного и муниципального служащего; основные научные и практические проблемы имиджологии в управленческой науке; принципы планирования личного времени, способы и методы саморазвития и самообразования; основные закономерности взаимодействия общества и природы; основы психологии личности;	Знает современные направления формирования и поддержания имиджа государственного и муниципального служащего; основные научные и практические проблемы имиджологии в управленческой науке; принципы планирования личного времени, способы и методы саморазвития и самообразования; основные закономерности взаимодействия общества и природы;	Знает современные направления формирования и поддержания имиджа государственного и муниципального служащего; основные научные и практические проблемы имиджологии в управленческой науке; принципы планирования личного времени, способы и методы саморазвития и самообразования; основные закономерности взаимодействия общества и природы;

				психологии личности;	
	Уметь: самостоятельно овладевать знаниями и навыками их применения в организационно-управленческой и административно-технической деятельности; давать правильную самооценку, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков	Не умеет самостоятельно овладевать знаниями и навыками их применения в организационно-управленческой и административно-технической деятельности; давать правильную самооценку, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков	Частично умеет самостоятельно овладевать знаниями и навыками их применения в организационно-управленческой и административно-технической деятельности; давать правильную самооценку, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков	Умеет самостоятельно овладевать знаниями и навыками их применения в организационно-управленческой и административно-технической деятельности; давать правильную самооценку, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков	Умеет и применяет самостоятельно овладевать знаниями и навыками их применения в организационно-управленческой и административно-технической деятельности; давать правильную самооценку, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков
	Владеть: навыками самостоятельной, творческой работы, умением организовать свой труд; способностью к самоанализу и самоконтролю, к самообразованию и самосовершенствованию, к поиску и реализации новых, эффективных форм организации своей деятельности; основами искусства построения и поддержания имиджа лидера и эффективного руководителя; методами анализа имиджа	Не владеет навыками самостоятельной, творческой работы, умением организовать свой труд; способностью к самоанализу и самоконтролю, к самообразованию и самосовершенствованию, к поиску и реализации новых, эффективных форм организации своей деятельности; основами искусства построения и поддержания имиджа лидера и	Частично владеет навыками самостоятельной, творческой работы, умением организовать свой труд; способностью к самоанализу и самоконтролю, к самообразованию и самосовершенствованию, к поиску и реализации новых, эффективных форм организации своей деятельности; основами искусства построения и поддержания имиджа лидера и эффективного руководителя; методами	Владеет навыками самостоятельной, творческой работы, умением организовать свой труд; способностью к самоанализу и самоконтролю, к самообразованию и самосовершенствованию, к поиску и реализации новых, эффективных форм организации и своей деятельности; основами искусства построения	Владеет и применяет навыки самостоятельной, творческой работы, умением организовать свой труд; способностью к самоанализу и самоконтролю, к самообразованию и самосовершенствованию, к поиску и реализации новых, эффективных форм организации своей деятельности; основами искусства

	эффективного руководителя и политика; навыками использования творческого потенциала для построения модели своего имиджа	эффективного руководителя; методами анализа имиджа эффективного руководителя и политика; навыками использования творческого потенциала для построения модели своего имиджа	анализа имиджа эффективного руководителя и политика; навыками использования творческого потенциала для построения модели своего имиджа	и поддержания имиджа лидера и эффективно го руководителя; методами анализа имиджа эффективно го руководителя и политика; навыками использования творческого потенциала для построения модели своего имиджа	построения и поддержания имиджа лидера и эффективного руководителя ; методами анализа имиджа эффективного руководителя и политика; навыками использования творческого потенциала для построения модели своего имиджа
ОПК-8.2 Способность разрабатывать проекты в сфере цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг и использованием инновационных технологий	Знать: правовые характеристики цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг	Не знает правовые характеристик цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг	Частично знает правовые характеристики цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг	Знает правовые характеристики цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг	Знает и используют правовые характеристики цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг
	Уметь: оценивать цифровую зрелость органов государственной и муниципальной власти в сфере оказания услуг	Не умеет оценивать цифровую зрелость органов государственной и муниципальной власти в сфере оказания услуг	Частично умеет оценивать цифровую зрелость органов государственной и муниципальной власти в сфере оказания услуг	Умеет оценивать цифровую зрелость органов государственной и муниципальной власти в сфере оказания услуг	Умеет и применяет умения оценивать цифровую зрелость органов государственной и муниципальной власти в сфере оказания услуг
	Владеть: навыками проектирования цифровых государственных и муниципальных услуг и суперсервисов	Не владеет навыками проектирования цифровых государственных и муниципальных услуг и суперсервисов	Частично владеет навыками проектирования цифровых государственных и муниципальных услуг и суперсервисов	Владеет навыками проектирования цифровых государственных и муниципальных услуг и суперсервисов	Владеет и применяет навыки проектирования цифровых государственных и муниципальных услуг и суперсервисов

Описание шкалы оценивания

1. Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, не овладевшему ни одним из элементов компетенции, т.е. обнаружившему существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине (практике), допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

2. Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», т.е. проявившему знания основного программного материала по дисциплине (практике) в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности в ответе на экзамене, но в основном обладающему необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.

3. Оценка «хорошо» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать» и «уметь», проявившему полное знание программного материала по дисциплине (практике), освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.

4. Оценка «отлично» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявившему всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине (практике), освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.

5. Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

6. Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно».

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Таблица 3.1 – Типовые контрольные задания соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

Индикатор достижения компетенции	№№ заданий (вопросов, билетов, тестов и пр.) для оценки результатов обучения по соотнесенному индикатору достижения компетенции
ОПК-7.1 Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	1,2,3,4,5
ОПК-7.2	6,7,8,9,10,11

Способность организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации	
ОПК-7.3 Владеть основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения	12,13
ОПК-8.2 Способность разрабатывать проекты в сфере цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг и использованием информационных технологий	14,15

1. Каковы цели публичного выступления? Виды публичных выступлений?
2. Какие этапы включает подготовка к публичному выступлению?
3. Что представляет собой типовая структура публичного выступления?
4. В чем специфика выступлений на телевидении? На радио? По каналам Интернета?
5. Каковы формы и методы убеждения аудитории?
6. Какие вам известны субъекты общественного контроля, принципы общественного контроля?
7. Каковы основные формы осуществления общественного контроля?
8. Что такое краудсорсинг и как он применяется в государственном управлении?
9. Как можно описать деятельность Общественной палаты РФ?
10. В чем заключаются основные задачи общественного совета при органе власти?
11. В чем специфика оценки регулирующих воздействий? Антиторрупционной экспертизы правовых актов? Мониторинга правоприменения?
12. Какие вам известны этапы работы с информацией? Охарактеризуйте каждый из них.
13. Что такое программа исследования? Какие бывают виды исследований?
14. Какие вам известны организации по изучению общественного мнения?
15. Что такое имидж, бренд, фирменный стиль? Какова их специфика для органов власти?

Тематика курсовых работ

1. Связи с общественностью как функция органов государственной власти;
2. Проблемы организации кампании по связям с общественностью в муниципальных органах власти;
3. Пр-подразделение в органах государственной власти (рассмотреть на примере работы конкретного подразделения);
4. Информационное соперничество как составная часть пр;
5. Значение фольклора и постфольклора в связях с общественностью;
6. Проблема массового сознания в информационном обществе;

7. Мифологизация сознания как механизм массовой идентификации;
8. Миф и мифодизайн в pr;
9. Механизмы мифологизации массового сознания в условиях информационного общества;
10. Особенности разработки концепции сувенирной продукции для специальных мероприятий компании;
11. Формирование имиджа политика: понятие используемые технологии;
12. Формирование имиджа политической партии: понятие используемые технологии;
13. Интернет в деятельности по связям с общественностью: понятие, используемые технологии, проблемы;
14. Использование слухов в pr-деятельности;
15. Кибермоббинг в современных средствах коммуникациях;
16. Pr как канал взаимодействия государства и гражданского общества;
17. Политическая коммуникация как психологический феномен;
18. Современные психотехнологии в pr– деятельности;
19. Состояние и перспективы использования интернет для изучения и формирования общественного мнения;
20. Социально-коммуникативные миры российских регионов;
21. Психологические особенности деятельности специалиста по связям с общественностью;
22. Психологические приемы и особенности проведения pr-акций в избирательных кампаниях;
23. Технологии визуализации в современной pr-деятельности;
24. Юмор как средство коммуникативного воздействия;
25. «черные pr-технологии» как феномен политической жизни России; «черный pr» и его методы.

ТЕМА 1. ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ

Вопросы для самопроверки

1. В чем специфика управления в человеко-машинных комплексах и социальных системах? Что такое цель, интересы, мотивы, потребности?
2. Что такое социальные ресурсы управления?
3. В чем различия альтруистического, компромиссного и прагматического подходов к пониманию связей с общественностью?
4. Какие определения понятия связей с общественностью вам известны?
5. Каковы задачи связей с общественностью в органах власти?
6. Каковы основные различия связей с общественностью в бизнесе и в органах власти?
7. Что такое коммуникационный потенциал органа власти?

Практические задания

Задание 1. Составьте примерный план взаимодействия вашей молодежной организации с органами власти (как часть системы работы по СО).

Задание 2. Выберите одну из широко обсуждаемых в СМИ политических, деловых либо международных тем. Подготовьте экспресс-информацию по выбранной теме на основе материалов 5-6 газет или журналов за последнюю неделю. Сделайте устное сообщение по теме. Сообщение можно сделать с помощью различных средств

коммуникации: выступления, газеты, пресс-релиза, радиорепортажа, телевыступления, с глазу на глаз.

Какую роль в каждом из случаев играют следующие факторы при формировании сообщения:

- слова;
- выражение лица;
- глаза;
- манера поведения;
- находчивость;
- само присутствие любимого лидера.

Согласны ли вы с мыслью о том, что все вышеперечисленные факторы и есть сообщение, влияющее на аудиторию? Аргументируйте свой ответ.

Задание 3. Напишите агитационную листовку с кратким изложением своей биографии и своей программы по улучшению жизни в районе (городе), представив себя кандидатом в депутаты Государственный совет Республики Татарстан. Подготовьте данную листовку в форме пресс-релиза.

Проанализируйте в группе созданные индивидуально пресс-релизы и составьте общий от имени группы. Для этого выберите из своих рядов наиболее, на взгляд группы, подходящего кандидата.

Составьте для данного кандидата сценарный план проведения предвыборной борьбы (взаимодействие со СМИ, участие в региональных событиях, встречи с общественностью) и предложите событие, которое бы мог создать данный кандидат.

Задание 4. Постарайтесь обнаружить в открытых источниках — в книгах, справочниках, на сайтах в Интернете — как можно больше различных определений понятия «паблик рилейшнз» и «связи с общественностью». Классифицируйте выявленные вами определения по основаниям, предложенным в данной главе.

Ситуационные задания

Кейс 1. Газета «Все путем» опубликовала на первой полосе сообщение о болезни премьер-министра. Информация была получена почти из первых рук, в результате приватной беседы с его пресс-секретарем. После публикации начались нападки на газету и обвинения в разглашении секретных сведений. Это, по уверениям обвинителей, наносило вред государственным интересам страны. Некоторые высокопоставленные чиновники потребовали закрытия газеты и выдвигали редактору обвинения в государственной измене.

1. Ознакомьтесь с ситуацией. Оцените ее, опираясь на правовые нормы, регулирующие информационную деятельность и профессиональные этические кодексы.

2. Предложите свои решения по выходу из данного кризиса.

Кейс 2. Редакция журнала «Государство – это мы» направила заявку на аккредитацию при пресс-центре губернатора N-ской области. Однако журналу отказали в аккредитации, сославшись на то, что редакция не предоставила информации о биографических данных журналиста, справок о его профессиональной деятельности, наличия профессионального образования.

1. Ознакомьтесь с ситуацией. Дайте оценку ситуации, опираясь на законодательные основы информационной деятельности.

2. Есть ли нарушения в действиях пресс-центра?

Кейс 3. Портал госуслуг РТ предоставляет новый сервис. Теперь здесь можно подать заявку на изготовление технического паспорта объекта недвижимости, оплатить услугу и записаться на прием к специалисту БТИ для получения готового документа.

Технический паспорт недвижимого объекта – это документ, содержащий в себе технические характеристики недвижимости: вид недвижимого объекта, местоположение, адрес, площадь, год постройки; техническое состояние (степень износа здания) и другие данные.

Для подачи заявления в электронном виде пользователь должен быть авторизован на Портале и иметь привязку Личного кабинета с учетной записью ЕСИА (Единая система идентификации и аутентификации).

Отметим, что внедрение данного сервиса полностью исключает хождение в БТИ - для подачи заявления в бумажном виде и банк – для оплаты услуги. Тем самым, пользователи Портала могут сэкономить как минимум час своего времени.

1. На кого направлен данный пресс-релиз. Может ли СМИ использовать его как инфоповод и на каких основаниях?

2. Чем отличается пресс-релиз органов власти от новостей средств массовой информации?

3. Почему в данном пресс-релизе нет эмоциональной составляющей.?

3. На примере данного пресс-релиза напишите новость о последнем важном событии в вашем населенном пункте.

ТЕМА 2. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ

Вопросы для самопроверки

1. Что означают такие этапы развития общественных отношений, как патернализм, клиентизм и сотрудничество?
2. В чем отличие двусторонней асимметричной и двусторонней симметричной моделей связей с общественностью? Что такое паблисити?
3. Какие технологии связей с общественностью использовались в традиционном обществе? Применяются ли они сегодня?
4. Каковы основные этапы развития связей с общественностью в США, Великобритании, России в разные периоды?
5. Какие особенности связей с общественностью в нашей стране вам известны?

Практические задания

Задание 1. Подготовьте эссе (письменное размышление на 1—2 страницы текста), в котором раскройте свои соображения о том, в чем состоит отличие пиара в бизнес-структурах от связей с общественностью в органах власти. Проиллюстрируйте свое рассуждение примерами из исторического опыта разных стран мира, описанными в данной главе.

Задание 2. Подготовьте доклад по теме «Особенности цивилизованного лоббирования в развитых странах (на примере США, ФРГ, Великобритании и др.)» Можете использовать работу Ф.Ж. Фарнеля «Лоббирование: стратегии и техника вмешательства. Париж, 1994», материалы с Российского профессионального портала о лоббизме и GR.

Деловые ситуации

Кейс 1. В СССР решено однажды и навсегда, что по любому вопросу должно быть только одно мнение. Впрочем, сознание людей сформировано таким образом, что этот конформизм им не в тягость, он для них естественен, они его не ощущают... Каждое утро «Правда» им сообщает, что следует знать, о чем думать и чему верить. И нехорошо не подчиняться общему правилу. Получается, что, когда ты говоришь с каким-нибудь русским, ты говоришь словно со всеми сразу.[Вечер в Сухуми], банкет. Обычные многочисленные тосты. Когда уже было выпито за всех гостей и хозяев, поднимается Джеф Ласт и по-русски предлагает поднять бокалы за победу Красного фронта в Испании. Бурные аплодисменты, но, как нам показалось, не без легкого замешательства. И сразу, как бы в ответ – тост за Сталина. В свою очередь я предлагаю тост за политических заключенных в Германии, Венгрии, Югославии... На этот раз аплодируют искренне, чокаются, выпивают. И тотчас опять – тост за Сталина. Нам становится понятным, что по отношению к жертвам фашизма в Германии и повсюду – все знают, какую следует занимать позицию. Что же касается событий в Испании, все, как один, ждут указаний «Правды», которая по этому поводу еще не высказалась. (Андре Жид. Возвращение в СССР. 1936 г.)

1. Дайте характеристику особенностей взаимодействия государства и общества, проявляющуюся в описанной ситуации.
2. Определите, какая содержательная модель связей с общественностью характерна была для означенного в описании периода. Охарактеризуйте ее.

Кейс 2. Франклин Делано Рузвельт по совету эксперта Луиса МакГенри Хау пропагандировал образ довольного жизнью и уверенного в себе человека... Он обращался к народу по радио и улыбался на фотоснимках. Его имя упоминалось в популярных песнях.

Он даже разрешил показать себя одним из главных действующих лиц музыкальной комедии Роджера и Харта...

Л.Хау убедил и Элеонору Рузвельт заняться общественной деятельностью. Она всегда интересовалась общественной жизнью, еще в возрасте 18 лет вступив волонтером в Национальную Лигу потребителей. С помощью Хау она организовала специальные конференции только для женщин-репортеров, потом их стали называть «газетными курицами». Из-за своего пола их часто не приглашали на другие важные пресс-конференции, зато у Элеоноры они получали эксклюзивную информацию.

1. Определите, какая модель связей с общественностью использовалась и каковы были цели предпринимаемых шагов.

2. Оцените используемую модель с точки зрения ее эффективности.

Кейс 3. Ознакомьтесь с «Памяткой работы со СМИ», разработанной в отделе информации исполкома Ленсовета в 1989 г. «В день сессии:

1. Вывесить на двери Помпейского коридора табличку с надписью «Пресс-центр».
2. Все материалы в соответствующих папках разложить для выдачи журналистам.
3. Приветить журналистов.
4. По просьбе журналистов получить, отсканировать и передать им стенографический отчет по частям.
5. Помочь телебригаде взять интервью у участников сессии и других лиц.
6. Стараться всячески журналистов ублажать, снимая любую напряженность.
7. Контролировать работу контактных телефонов, следить, чтобы информация своевременно поступала в Секретариат сессии.
8. При необходимости доводить нужную информацию, снимая напряженность, до неформальных групп, прибывших на сессию.
9. Организовывать для журналистов в перерывах работы экспресс-конференцию с руководством Исполкома и должностными лицами, проблемы чьей отрасли рассматривает сессия.»

1. Сравните памятку с современными рекомендациями по работе со СМИ.

2. Выявите сходство и различия.

ТЕМА 3. ФОРМЫ НЕПОСРЕДСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВЛАСТИ И ГРАЖДАН

Вопросы для самопроверки

1. Что такое рекламная деятельность? Каковы ее цели, субъект и объект?
2. В чем отличия рекламной деятельности от связей с общественностью в органах власти и в чем сходства?
3. Что такое агитация? В чем ее специфика? Каковы формы агитации?
4. Что такое пропаганда? В чем отличия агитации от пропаганды?
5. Чем похожи и чем различаются между собой технологии агитации, пропаганды, связей с общественностью?
6. В чем сущность лоббистской деятельности? Каковы формы, субъекты и объекты лоббизма?
7. Чем отличаются технологии лоббизма, СК и РК в органах власти?

Задание

Задание 1. Один политический деятель сказал: «Пропаганда — это умение заставить людей поверить в то, во что ты сам не веришь». *Сформулируйте свое отношение к данному утверждению, базируясь на изученных свойствах пропаганды.*

Задание 2. В пропагандистских целях используются следующие технологии работы с информацией:

- персонализация (человека стараются убедить, что данная информация, идея, проблема относится лично к нему, затрагивает его интересы);
- дихотомическое мышление (игнорирование промежуточных состояний между двумя крайностями: только «белое» или «черное»);
- выборочное абстрагирование (акцентирование внимания на одних сторонах проблемы и замалчивание других);
- произвольное умозаключение (формулируемая позиция принимается как изначально верная, не подлежащая обоснованию фактами; например: «всем известно, что...» и т.д.);
- сверхгенерализация (рассмотрение участников события в виде укрупненных групп: «наши», «враги», «мусульмане», «молодежь», «русские» и т.д.);
- преувеличение (представление тех или иных событий в катастрофическом свете).

Проанализируйте новостные сообщения телевидения или интернет-источников и выделите в них примеры применения каждой из приведенных технологий. Постарайтесь понять, в каких целях применяются эти технологии в каждом отдельном случае.

Задание 3. На примере Кейса 4 напишите сценарий и проведите съемки социально важной рекламы длительностью не более 1 минуты.

Ситуационные задания

Кейс 1. Анализ данных социологического опроса среди работников предприятия выявил следующее: на первые позиции в рейтинге личных черт руководителя должны быть: честность, порядочность, понимание проблем простых людей, жесткость при наведении по рядка, принципиальность, активность, работоспособность, ответственность, напористость, твердость характера, независимость, воля, смелость, опыт успешного руководства предприятием, патриотизм, государственная позиция, опыт руководства в районе, поддержка кандидата главой района.

Из социально-экономических проблем, с которыми ежедневно сталкиваются работники предприятия, наиболее актуальны: безработица; несвоевременная выдача зарплаты; низкий уровень социальной защиты; частые и длительные перерывы в электроснабжении; отключения тепла, холодной и горячей воды (в зимнее, летнее и другое

время; низкое качество питьевой воды; плохая организация вывоза мусора, загрязнение окружающей среды и ухудшение экологической обстановки; проблемы молодежи (наркотики, пьянство, отсутствие или низкий уровень культурных мероприятий и пр.); национальный вопрос (трудоустройство лиц кавказской национальности, их монополия в решении вопросов и пр.).

Биографические данные кандидата на должность руководителя градообразующего предприятия в районе (пример).

1. Социальное происхождение:

- родился в сельском районе;
- из семьи рабочих.

2. Личностные качества:

- трудолюбие, компетентность и профессионализм;
- целеустремленность и настойчивость (добился и добивается всего сам);
- открытость, уважение, доброжелательность, спокойствие и выдержка;
- зрелость, здоровье, активность и энергичность;
- обладание чувством юмора;
- честность и порядочность; понимание и желание решать проблемы различных категорий населения (пенсионеров, молодежи, рабочих, служащих, ИТР);
- знание возможностей реализации социальных и экономических вопросов в районе;
- практика и опыт в основных сферах жизнедеятельности района.

3. Социальная принадлежность (идентификация):

- житель района (в районе живет более 27 лет, с 1976 г.);
- сын (мать — пенсионерка, живет в сельском районе);
- отец и дед (взрослый сын и две внучки);
- трудовая практика: работник — тракторист, шофер, строитель, механик, инженер;
- хозяйственный руководитель района (вся трудовая деятельность связана с хозяйственной деятельностью (главный инженер, директор совхоза, председатель МПО «Сельхозхимии», Генеральный директор акционерного общества) в районе);
- доктор технических наук, профессор (закончил Агроинженерный институт);
- военнообязанный (солдат, танкист, офицер, полковник);
- политик (депутат района).

4. Любимые занятия, увлечения:

- поет, играет на баяне и на скрипке;
- читает отечественную (философскую и техническую) литературу;
- цитирует классические произведения;
- имитирует политиков (Б. Ельцина).

5. Социальные связи и поддержка:

- на региональном уровне — член команды губернатора;
- на местном уровне пользуется авторитетом среди предпринимателей, работников бюджетной сферы, руководителей предприятий и организаций района, жителей района;
- на международном уровне — с его приходом район стал получать иностранные инвестиции, ибо он знает и привлекает инвесторов различных отраслей промышленности и сельского хозяйства.

1. Исходя из общей социально-экономической и политической ситуации, специфики биографических данных и потребностей конкретного производства, сформировать для руководителя лаконичную и максимально эффективную легенду, повышающую его шансы на победу при выборах на должность генерального директора градообразующего предприятия в районе.

2. С учетом легенды разработать его резюме.

Кейс 2. США по праву признаны мировой столицей лоббизма, об этом красноречиво свидетельствуют официальные данные лоббистских трат в прошлом веке - более 3 млрд.

долл. в год. За последние 15 лет эти суммы удвоились. Впрочем, история лоббизма в США говорит о том, что лоббировать свои интересы было принято с незапамятных времен, когда до введения регулирования были весьма распространены практика прямого поощрения законодателей. Иногда взятки приобретали пикантный характер:

- Сэмюэль Кольт, после того как изобрел свой револьвер, одно время вынужден был бороться с нападениями на авторские права. Он нанял лоббиста Александра Хая, разославшего в качестве подарка законодателями револьверы в эксклюзивном исполнении.

- Иногда в качестве прямого поощрения предлагались девушки легкого поведения, которые могли приехать в любой момент по запросу.

- Один изобретательный лоббист решил устроить казино прямо напротив Сената США. Ему даже не приходилось ничего платить представителям власти: своим влиянием они отбрасывали долги, сделанные за карточным столом.

- Непревзойденным «мастером лоббирования за ужином» считался Самюэль Вард. Он объяснял свой метод лоббирования тем, что во время хорошего ужина сотрапезники не торгуются.

Ситуация. Утром 3 февраля 1989 г. частный эскорт из 19 автомашин покинул Вашингтон и направился в сторону фешенебельного санатория Гринбриер в Западную Виргинию. В этом частном эскорте находились 142 представителя Демократической партии в Палате представителей США, сопровождаемые семьями, а также лоббистами и журналистами. В Гринбриере им предстояло провести неделю отпуска, где они собирались поиграть в боулинг, покататься на лыжах, получить удовольствие от целебных ванн, лечебного массажа и многого другого.

Формально ничего предосудительного в этом мероприятии не было, оно официально организовывалось как научно-практическая конференция, а каждый депутат заплатил за ее посещение всей семьей 500 долл. 60 же лоббистов, приглашенных на эту «конференцию», оплачивали билет за вход уже за 6 тыс. долл. Общая стоимость мероприятия достигала 250 тыс. долл. Лоббисты и депутаты сидели за общим столом вперемешку по заранее составленному плану, получали, таким образом, возможность обсуждать все интересующие их вопросы.

1. Выскажите свое мнение относительно того, для чего проводился такой семинар и насколько оправданным было вложение средств со стороны лоббистов?

2. Кто был в наибольшем выигрыше от проведенного мероприятия: лоббисты, депутаты, их семьи или организаторы?

Кейс 3. Анализируемый проект был реализован в рамках программы «Развитие агропромышленного комплекса области N». Основанием для начала работы по разработке такой программы и реализации инвестиционных проектов на территории региона явилось Поручение Губернатора области N от 27 июня 2009 г.

Основные задачи разработки Программы: ликвидация дефицита производства свежих натуральных продуктов – мяса, молока, свежих овощей; развитие агропромышленной отрасли региона; необходимость повышения эффективности бюджетных расходов.

Реализация программы осуществлялась через конкретные проекты в области агропромышленного сектора.

Одним из таких проектов является проект под названием «Расширение и строительство производственных помещений для увеличения производства и реализации сельскохозяйственной продукции, а также перерабатывающих цехов по переработке мяса и молока. Строительство жилья для специалистов сельского хозяйства».

Финансовые ресурсы, необходимые для осуществления проекта:

- Общая стоимость проекта – 552 млн. руб.;
- Собственные средства предприятия-инвестора – 92 млн. руб. (доля собственных средств в проекте – 20%);
- Заемные средства – кредит 46 - млн.руб. (доля заемных средств в проекте 80%);

Основные препятствия, способные помешать реализации проекта:

- Непредоставление кредита.
- Невыделение региональных субсидий по процентной кредитной ставке.

Цели и задачи лоббистской деятельности

Для успешной реализации проекта главная цель – получение одобрения (согласования) самого проекта на федеральном и региональном уровнях, от которого зависит получение кредитных ресурсов банка.

При согласовании в органах государственной власти и получении кредитной линии технические вопросы (строительство, закупка поголовья, приобретение необходимого оборудования) – обычная техническая работа, с которой предприятие способно справиться.

Основные задачи лоббирования проекта лежали в межведомственной плоскости, в области взаимодействия государственных организаций, ведомств и органов власти с другими государственными организациями, ведомствами и органами власти (Government - to- Government).

Продвижение инвестиционного проекта в агропромышленном секторе экономики можно в данном случае рассматривать как «аграрное лобби» со стороны органов исполнительной власти субъекта РФ. «Лоббисты» в лице представителей региональной власти способствуют отраслевым предприятиям в получении выгодных государственных заказов, кредитов, льгот, благоприятных условий коммерческой деятельности.

Поэтому задачами «регионального аграрного лобби» было продвижение проекта именно в Министерстве сельского хозяйства РФ и правительстве региона. Необходимо было не только доказать целесообразность, актуальность проекта, но и предоставить финансовое обоснование проекта – «где в бюджете региона эти деньги, откуда их можно взять».

С учетом специфики работы вышеуказанных органов власти, если «документу не приделать ноги» и не пройти все этапы согласования, то проект и красочную презентацию к нему можно «положить пылиться на полку». Когда проект получает одобрение на самом высоком уровне, это не значит, что теперь все решено. Огромное количество «одобренных инициатив» пропало только потому, что заинтересованная сторона – «инвестор» – доверился незаинтересованной стороне – «исполнителю».

Целевая аудитория и ожидаемые результаты от каждой из них

1. Министерству сельского хозяйства РФ – одобрение проекта на комиссии, согласование процентной ставки софинансирования, что является «сигналом» для банка к заключению соглашения о выделении кредита.

2. Региональное правительство – одобрение проекта, подписание соглашения о субсидировании процентной ставки по кредиту со стороны регионального правительства, поддержка при согласовании бюджета комитета в парламенте региона.

3. Комитет сельского хозяйства и продовольственного рынка области N - одобрение проекта, разработка и утверждение целевой программы, расчет субсидий, поддержка в правительстве и парламенте, участие в переговорах с банками.

4. Региональный парламент – работа отдельно с каждой фракцией, для согласования проекта и бюджета комитета, вынесение вопроса на обсуждение на заседании парламента, обоснование бюджетных средств, выделяемых на развитие агропромышленного сектора экономики. Самое главное в этом процессе, - не стать «разменной монетой» в политической межфракционной борьбе.

5. Муниципальное образование – земельные вопросы и коммуникации, краеугольные камни любого начинания, непосредственно на территории.

6. Банки – переговоры с несколькими банками параллельно, для «выторговывания» наиболее льготных условий кредитования. Они заинтересованы в расширении кредитного портфеля, наша задача – отстоять свои интересы.

7. Группы влияния – конкуренты на рынке производства сельхозпродукции, торговые сети, перекупщики продукции, поставщики из других регионов.

8. Важно было также заручиться поддержкой общественности и демонстрировать корпоративную социальную ответственность. Необходимо принять участие в программах, реализуемых на территории региона – «Наш хлеб», «Школьное молоко» и т.д., что повышает уровень лояльности органов государственной власти и местного населения, способствует росту нематериальных активов компании-инвестора.

Этапы регионального отраслевого лоббирования Информационно-аналитический этап:

- 1) федеральная повестка – Национальная программа «Развитие сельского хозяйства РФ»;
- 2) подготовка материалов по состоянию сельского хозяйства в регионе за последние 10 лет;
- 3) SWOT-анализ (сильные, слабые стороны, угрозы и возможности).

Интеграция в работу органов государственной власти:

- 1) Работа в Комитете сельского хозяйства и продовольственного рынка области N;
- 2) Работа группы приглашенных и местных экспертов.

Внесение изменений в региональное законодательство и подготовка стратегических концепций:

- 1) подготовка предложений для внесения в «Стратегический план развития региона до 2025 г.»;
- 2) подготовка региональной долгосрочной целевой программы «Развитие сельского хозяйства до 2025 г.»;
- 3) подготовка целевых программ – краткосрочных и среднесрочных;
- 4) подготовка «Стратегии продовольственной безопасности»;
- 5) участие в международных региональных форумах и выставках.

Поиск внешних стейкхолдеров:

- 1) федеральный и региональный уровни ОГВ;
- 2) муниципальные образования;
- 3) профессиональные отраслевые группы и союзы;
- 4) энергоснабжающие организации.
- 5) время, затраченное на реализацию данного проекта (работа по конкретному направлению), составляет 7 мес. Этому предшествовал этап подготовки, который длился 5 мес. И включал в себя анализ ситуации в отрасли и подготовку ряда документов для обоснования Программы «Развитие агропромышленного комплекса области N».

Результаты

Основные задачи реализации проекта были выполнены:

- проект одобрен и поддержан Минсельхозом;
- утвержден на региональном уровне;
- получены кредитные средства.

1. В чем заключается лоббистская деятельность применимая к данному проекту? Обоснуйте ответ.

2. Какую коммуникационную технологию вы бы использовали, прежде всего, с оценкой на результат?

3. Каким, по вашему мнению, был основной инструмент продвижения проекта?

4. Каким образом государство принимало участие в этом проекте?

5. Какой главный инструмент позиционирования использовался в этом проекте?

Кейс 4. В настоящее время проблема наркомании — одна из самых острых и сложных социальных проблем в России. Ситуация усугубляется тем, что наркомания — болезнь молодых, а следовательно, представляет реальную угрозу для здоровья будущих поколений, ведет к старению общества, снижению функциональной роли молодежи как социального ресурса.

К сожалению, государство зачастую демонстрирует здесь свое бессилие: пытаясь напрямую воздействовать на ситуацию с помощью правовых санкций, оно тем самым борется не с причиной, а со следствием. Однако уже ясно, что решение данной проблемы — задача главным образом грамотной социальной политики и такой метод профилактики наркомании, как социальная реклама, оказывается едва ли не самым эффективным, так как нацелен на борьбу именно с причиной болезни. Социальная реклама решает проблему подростковой наркомании, привлекая внимание к ней как к социально-психологической проблеме, ведь, по сути, это проблема успешной социальной адаптации молодого поколения. Причины наркомании — это отдельная обширная тема, но, рассуждая о том, какой именно должна быть социальная реклама, направленная на борьбу с наркотиками, нельзя не коснуться этого важного аспекта. Причины подростковой наркомании. Основные причины можно разделить на две группы: социальные и психологические. Рассмотрим вначале социальные причины. Кризисные процессы, которым подвержено общество, всегда негативно отражаются на самой уязвимой его части — на молодежи. Молодое поколение в современной России испытывает на себе все множество и всю остроту социальных проблем, с большинством из которых общество пока не в состоянии полностью справиться. Среди них: социальная стратификация, отсутствие каких-либо социальных гарантий, социально-экономические и бытовые проблемы. В таком обществе подростку тяжело ориентироваться, тяжело не только добиться поставленной цели, но и найти саму эту цель. Социальная неустроенность толкает человека к наркотикам в том числе. Психологические причины наркомании неразрывно связаны с социальными проблемами. Главная психологическая проблема подростка заключается в недостатке любви, внимания, заботы, понимания со стороны взрослых, и прежде всего, со стороны родителей, которые заняты решением финансовых и других проблем и не уделяют должного внимания детям. Для ребенка, который входит во взрослую жизнь, особенно важно чувствовать любовь и заботу, чувствовать себя понятым, так как при возникновении сложных жизненных ситуаций зачастую одного ощущения того, что тебя поддерживают, бывает достаточно для принятия правильного решения и преодоления трудностей. В то время как отчаяние, вызванное напряженными отношениями в семье, только способно подтолкнуть ребенка к наркотикам как к способу разрешения ситуации, с которой он сам еще не в состоянии справиться. Средства эффективной рекламы В России такая неотъемлемая часть воспитания подростка, как необходимость поддерживать с ним постоянный психологический контакт, раньше не являлась ни социальной нормой, ни базовой социальной установкой, а необходимость уделять детям внимание долгое время не была столь очевидным средством профилактики и борьбы с наркоманией. Задача социальной рекламы в данном случае — постараться снять напряжение между родителями и детьми, напомнить родителям о том, что их дети нуждаются во внимании и понимании, заставить взрослого переоценить свою роль в жизни ребенка, сделать общение между взрослым и ребенком культурной нормой. Эффективными в этом отношении будут таблоиды и видеоролики, содержащие короткие слоганы, обращенные к людям, у которых есть дети.

Видеоролики должны вызывать только положительные эмоции, быть достаточно яркими, но не перегруженными образами, должны представлять идею необходимости участия взрослого в жизни ребенка как очевидный факт. Примером могут служить такие призывы: «Поговорите со своим ребенком!», «Ваш ребенок нуждается в Вас!», «Ваш ребенок нуждается в заботе!». Подобная социальная реклама уже использовалась в некоторых российских городах и привела к ощутимым результатам. Она сработала непосредственно на улучшение психологического климата во многих семьях (а значит, и на улучшение социального климата), что позволило сократить риск заболевания наркоманией среди детей и подростков. Однако потребителями антинаркотической социальной рекламы являются не только родители, но и сами подростки. И здесь, для того чтобы реклама оказалась эффективной, она должна быть предельно деликатной, иметь информационный (объясняющий), а не запугивающий характер. Главная задача создателя такой рекламы

заключается в правильной подборке образов. Образная реклама хорошо воспринимается, легко запоминается и, если создателю удастся найти действительно яркий и насыщенный образ, вызывает целый ассоциативный ряд.

Основой антинаркотической социальной рекламы для подростков могут служить, например:

- метафора (аналогия) Этот прием использован, в частности, в американской рекламе, где проведена аналогия между запекающимся при жарке яичницы белком и воздействием наркотик.в на мозг человека;

- противопоставление В рекламе можно сыграть на стремлении каждого подростка быть социально успешным, показывая в ролике сверстников, которым удалось найти себя в общественно-одобряемых занятиях. При этом требуется тщательно продумывать концепцию видеороликов, чтобы стремление потреблять наркотики не приняло для подростка форму еще более острого социального протеста;

- обращение к подростковым авторитетам С этой целью для съемок рекламных видеороликов привлекаются известные люди (музыканты, актеры), к мнению которых прислушивается молодое поколение.

Подобная реклама должна быть более конкретной, однозначной и простой. Здесь использование императива возможно еще в большей степени, чем в предыдущих типах. При всем многообразии вариантов главное, чтобы рекламные ролики были яркими и позитивными (если не по содержанию, то по форме) и, по возможности, предлагали разрешение проблемы. Недопустимые приемы

Существует ряд моментов, которые желательно обходить при создании антинаркотической рекламы.

1. Важно не показывать все атрибуты быта наркоманов, сам процесс приема наркотиков. При этом происходит своего рода романтизация мира наркотиков, что ведет к обратному эффекту: в подростке, отягощенном проблемами и чувствующем их неразрешимость, рождается желание уйти в «другой мир», каким бы он ни был, лишь бы был другим.

2. Социальная реклама не должна сильно шокировать или отталкивать, чтобы не возникало внутреннего желания отвернуться от проблемы. В сознании подростка проблема должна представляться как решаемая.

3. Спорным является создание образа наркомана как жертвы наркотиков. Такой подход не оправдывает себя, так как, во-первых, еще в большей степени нагнетает ситуацию, а во-вторых, изначально нацеливает подростка на принятие пораженческой позиции относительно наркотиков, в то время как цель подобной рекламы — показать разрешимость проблемы и предложить выход из нее

1. *Укажите группы потребителей антинаркотической рекламы.*

2. *Назовите основные виды этой рекламы.*

3. *Охарактеризуйте сложности и опасности, возникающие при работе с данной темой.*

4. *Придумайте свой сценарий антинаркотической рекламы.*

ТЕМА 4. ФОРМЫ НЕПОСРЕДСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВЛАСТИ И ГРАЖДАН

Вопросы для самопроверки

1. Какие правовые основы для проведения публичных слушаний вам известны?
2. Какие существуют формы непосредственного участия граждан в осуществлении местного самоуправления?
3. В чем особенности личного приема граждан должностными лицами?
А. Что такое общественная приемная и каковы ее функции?
5. Кто может проводить встречи с населением? Для каких руководителей регулярное проведение подобных встреч является обязательным?
6. Какие вам известны этапы подготовки и проведения публичных слушаний?
7. Каков алгоритм личного приема граждан в государственных органах?

Задания

Задание 1. Изучите официальные сайты органов местного самоуправления по своему месту проживания. Выясните, планируется ли в ближайшее время поблизости проведение публичных слушаний. Проводились ли слушания раньше?

Задание 2. Постарайтесь посетить слушания. Узнайте повестку слушаний, после их проведения изучите протокол. Сделайте вывод об эффективности данных слушаний для решения той проблемы, по которой они проводились. Если вы обратили внимание на проблемы, подумайте, как их можно решить.

Задание 3. Деловая игра «Прием граждан по личным вопросам». Распределите роли в группе (мэр города, секретарь, шизофреник, сельский житель, мать погибшего военнослужащего, женщина пенсионного возраста, охранник, беженец, будущая мама, студент, руководитель театра). Оставшиеся студенты – представители прессы. Придумайте для каждой роли легенду и личный вопрос. Проведите прием граждан мэром города по правилам описанным в лекции. Представители прессы после приема должны опубликовать новость с оценкой деятельности мэрии города.

Ситуационные задания

Кейс 1. В Управлении архитектуры и градостроительства Казани прошли публичные слушания по планировке нового поселка «Джаным» — это очередной поселок за Салмачами. «Джаным» судя по проекту обещает быть современным поселком с широкими улицами, развитой инфраструктурой и транспортными связями. Но если власти Казани не решат проблемы районного и общегородского значения: улучшение дороги из Салмачей в Казань, строительство Вознесенского тракта, который должен соединить многочисленные поселки как с центром города, так и с трассой М-7, то «Джаным» останется не больше, чем ложкой меда в бочке дегтя.

Поселок «Джаным» — очередной из многочисленных поселков за Салмачами, фактически это продолжение Вишневки, рядом Привольный и Вишневая аллея. Площадь поселка 80 гектаров, но застройка выполнена, согласно проекту, на 8 и 16 гектарах. Остальная часть — это особо охраняемая природная территория «Лебяжье». Под жилую застройку выделяется 262 участка, планируется, что численность населения поселка составит 750 человек. На большинстве участков идет стройка или подготовка к строительству. На публичные слушания люди (а собрался полный зал) пришли, чтобы услышать в какой категории земля останется. Вопрос важный и для застройщиков, которые настроили бы там выгодных таунхаусов и для собственников, которым такое соседство не нужно.

— Наше беспокойство по поводу того, что нам нужно перевести наши участки в ИЖС. А сейчас, пока не утвержден проект, наша категория земель не ИЖС. И там могут построить таунхаусы, — говорит Гульнара Ибатуллина, одна из жительниц нового поселка.

На публичных слушаниях жителей заверили, что новым проектом предусматривается именно индивидуальная жилая застройка. Проектом 2010 года участки там были размежеваны под застройку блокированных домов и малоэтажных (до трех этажей).

— Предыдущий проект был утвержден с более плотной застройкой, мы этот проект сделали более приемлемым для этой территории: мы сделали менее плотными участки, расширили все улицы и узаконили все улицы районного значения. Сейчас, когда наш проект утверждают, будет процедура перезонирования под индивидуальное жилищное строительство, — говорит Анжелика Мелентьева, управляющая проектом.

Разработчики указывают на «расширенные дороги» в поселке, социальную инфраструктуру (в плане — спорткомплекс, детсад, торговый центр, велодорожки), но фактически поселок может стать ложкой меда в бочке дегтя. До широких улиц сначала нужно будет добраться по узким улицам Салмачей. Существует еще большая проблема — выехать. И без «Джаным» жители остальных многочисленных поселков по полтора часа утром стоят в пробке на единственной улице, ведущей в город. По какой дороге ездить, такой вопрос был задан, но Мелентьева, которой нужно было защищать проект, только вздохнула.

— Вот у моего ребенка в детском саду плесень, скажите, кто должен это делать, — намекнула архитектор на то, что вопрос с дорогами в город надо адресовать уровнем выше.

Представителей администрации Советского района дорожный вопрос тоже интересовал.

— Я задавал вопрос как дороги соединить, они говорят, что дороги будут широкие, но я не увидел связи существующей, чтобы это убрало проблемы заторов. Я хочу увидеть, поэтому мы договорились, что через неделю встретимся на месте, — прокомментировал «Реальному времени» Олег Белов, замначальника отдела по благоустройству и работе с жилыми массивами администрации Советского района.

Плюсом, который принесет новый проект поселка, станет узаконивание рекреационной зоны. Лес севернее поселка — особая охраняемая природная зона «Лебяжье». К одноименным озерам в Кировском районе Казани отношения не имеет, просто название идентичное.

— Чтобы не было незаконных построек, мы узакониваем особо охраняемую природную территорию, всю рекреацию — более 40 гектаров, — обещает Анжелика Мелентьева.

Но это планы далекого будущего, пока жителям присоединенных к Казани с востока территорий хотелось бы решить проблему транспортной блокады, связанную с единственным выездом в город. Власти пообещали начать расширение улицы в апреле, но жителей снова попросили потерпеть. Так как дублирующей дороги нет, строительство будет вестись частями. Это увеличит сроки, и, как следствие, заторы неизбежны.

Отметим, что основная часть участков, расположенных на территории планировки, уже распродана, и местам там уже появились коттеджи. По сути, эти публичные слушания стали обсуждением не будущего поселка, а возможностей как приспособиться к текущей ситуации.

Источник: <https://realnoevremya.ru/articles/61674-v-kazani-proshli-publichnye-slushaniya-po-poselku-dzhanym>

1. Опишите основные требования жителей поселка к властям города.
2. Опишите процедуру проведения публичных слушаний для этого кейса.
3. Придумайте свое решение проблем жителей поселка, если бы вы были представителем муниципальных органов власти.

Кейс 2. Интернет-приемная Прокуратуры Республики Татарстан. Письменное обращение, поступившее в органы прокуратуры республики в форме электронного документа, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных».

Обращения, содержащие в качестве приложения документы и материалы большого объема рекомендуется направлять почтой по адресу: 420111, г. Казань, ул. Кремлёвская, д.14, либо в прокуратуру района (города) по месту непосредственного обращения.

Уважаемые заявители! Просьба с пониманием отнестись к некоторым особенностям при подаче обращения, связанным с обработкой больших потоков информации:

- поля, отмеченные звездочкой (*) обязательны для заполнения;
- оформление обращения в форме электронного документа производится путем заполнения соответствующих полей и изложения сути обращения на русском языке; - текст должен быть разделён на предложения;
- обращения, содержащие аудио- и (или) видеозаписи, ссылку на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудио- и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы;
- гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Размер каждого прикрепленного файла не должен превышать 5 Мб;
- допустимы следующие форматы файлов: txt, doc, rtf, xls, pdf, jpg, tif, mp3, avi; - обращения, содержащие нецензурную брань, оскорбительные выражения и угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц могут быть оставлены без разрешения.

Сведения о результатах регистрации и движении обращений в прокуратуре РТ вы можете узнать по телефонам: дежурный прокурор: +7 (843) 291-19-25, канцелярия: +7 (843) 291-18-96, либо в канцелярии по месту непосредственного обращения.

Внимание! Если Вы согласны с правилами работы «Интернет-приемной», нажмите соответствующую кнопку.

Источник: <https://prokrt.ru/priem-grazhdan/internet-primenaya/>

1. Опишите нормативно-правовые акты, которые регламентируют работу интернет-приемной более подробно.

2. В чем преимущества интернет-приемной в отличие от обычного личного приема?

3. В чем недостатки интернет-приемной в отличие от обычного личного приема?

4. Подготовьте материалы для заявления в прокуратуру. С какими сложностями вы столкнулись при его составлении и что можно предложить для упрощения его подачи.

ТЕМА 5. ФОРМЫ И МЕТОДЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Вопросы для самопроверки

1. Какова классификация обращений в органы власти по содержанию?
2. Какова классификация обращений в органы власти по форме?
3. Что означают понятия «жалоба», «заявление», «предложение»?
4. Каковы особенности коллективного и индивидуального обращения граждан?
5. Какие существуют этапы и сроки рассмотрения обращения?
6. Какие функции выполняет институт обращения граждан?
7. Какие правовые основы созданы для работы с обращениями граждан в Российской Федерации?

Задания

Задание 1. Изучите проблемы по своему месту проживания. Подготовьте жалобу, заявление и предложение в соответствии с предъявленными требованиями органов власти.

Задание 2. Установите приложение «Народный контроль» на свой смартфон. Изучите статистику работы над уведомлениями. Выделите наиболее популярные категории обращений. Какие проблемы не были решены и почему? Поделитесь своим мнением о работе портала, оставьте предложения и замечания для того, чтобы разработчики могли сделать его более удобным.

Зарегистрируйтесь на портале государственных услуг Республики Татарстан и подайте заявление в «Народный контроль» в электронном виде.

Задание 3. Ознакомьтесь с постом блогера о том, как обойти приложение «Народный инспектор». Дайте свою оценку действиям нарушителя. На каких законных основаниях ему удалось избежать наказания. Что можно предложить разработчикам приложения, чтобы таких ситуаций более не возникало.



Рис.1 Ссылка на пост блога о реакции автовладельца на фиксацию нарушения ПДД приложением «Народный инспектор».

Ситуационные задания

Кейс 1. Вариант 1. От Иванова И. И., 1960 г.р., 123456, Москва, Клязьминская, 25, кв. 212. В префектуру Северного административного округа г. Москвы. «В декабре прошлого года я жаловался в управу района “Ховрино” на деятельность управляющей компании (УК) “ООО Стройка”, осуществляющей управление моим многоквартирным домом, на плохую уборку снега на придомовой территории. В январе из управы получен ответ, что мое обращение передано в УК для принятия мер. Снег по-прежнему убирают плохо. Прошу принять меры».

Вариант 2. От Петрова И. И., 1998 г.р., 123456, Москва, Сахарова проспект, 2, кв. 3. В Управу района «Красносельский», Районную призывную комиссию, Районный военкомат, Правительство Москвы, Министерство обороны и Комитет солдатских матерей.

«Сообщаю о наличии заболевания, препятствующего призыву на военную службу (грыжа). Копия медицинской справки прилагается. Прошу освободить меня от призыва и выдать военный билет».

Вариант 3. От Сидорова С. В., 1972 г.р., 123456, Московская обл., г. Ногинск, ул. Правды, 7, кв. 54. На имя Президента РФ. «Уважаемый Владимир Владимирович! Горячо поддерживаю Вашу политику, но Вас окружают безграмотные люди, которые мешают выполнять Вашу правильную программу. Я знаю, что нужно делать для того, чтобы Россия победила всех своих врагов. В настоящее время из-за кризиса, вызванного врагами России, лишился бизнеса и нахожусь без работы. Хочу, Владимир Владимирович, по мере сил содействовать Вам. Могу быть полезен в качестве Вашего помощника или советника по экономическим вопросам. Назначьте меня и не пожалеете! С уважением».

1. Разберитесь в ситуациях, описанных в обращениях граждан (по вариантам), приведенных ниже.

2. Изучите существующие в данной сфере нормы законодательства.

3. Подготовьте ответ по существу обращения гражданина от имени органа власти.

Примечание: если обращение, на ваш взгляд, поступило не по адресу, выясните, какое ведомство может дать ответ по существу и подготовьте ответ от его имени.

Кейс 2. Правительство одобрило законопроект о появлении на российских дорогах «народных инспекторов», чьи видеозаписи дорожных нарушений позволят привлекать к ответственности нарушителей ПДД. Специальное мобильное приложение должно появиться в следующем году после обкатки. Таким образом, власти распространят на всю страну опыт Москвы и Татарстана, где подобная форма контроля на дорогах успешно действует несколько лет.

Уже через год видеозаписи нарушений ПДД, сделанные гражданами, будут приниматься в качестве официального доказательства — штрафы будут выписываться без составления протокола. Соответствующий законопроект, вносящий поправки в административный кодекс, в четверг, 5 октября, ожидаемо был одобрен на заседании правительства РФ.

«Далее законопроект рассмотрит Государственная дума, а после принятия закона правительство приступит к разработке необходимых дополнительных решений», — сообщил по итогам заседания министр РФ по вопросам Открытого правительства Михаил Абызов.

При этом авторам видеороликов не удастся сохранить анонимность — им придется предоставлять свои данные. Чтобы отправить запись с нарушением ПДД, гражданину нужно будет иметь аккаунт на «Госуслугах». На видеозаписывающем устройстве должно быть установлено специальное приложение, которое можно будет скачать бесплатно. По замыслу властей, это поможет исключить привлечение к ответственности невиновных с помощью монтажа, который возможен при обычной видеосъемке на мобильный телефон.

После того, как видеозапись будет загружена на сайт, ее в автоматическом режиме отправят в ГИБДД с определением геолокации и времени нарушения.

Внедрение механизма «народного инспектора» потребует серьезных финансовых затрат, часть из которых будет покрыта за счет выписанных штрафов.

«Для того, чтобы «народный инспектор» действительно начал работать, необходимо обеспечить соответствующую инфраструктуру. Во-первых, создать и оттестировать мобильное приложение. Во-вторых, развернуть инфраструктуру портала государственных услуг.

Со стороны правительства планируется потратить за 3 года более 2,5 млрд рублей на создание этой инфраструктуры. Но с учетом того, что «народный инспектор» будет, в том числе помогать, собирать штрафы, это частично компенсирует затраты правительства», — заявил Абызов.

Заработает новый механизм привлечения нарушителей к ответственности, как обещают в правительстве, уже через год. По словам министра, с помощью «народного инспектора» можно будет фиксировать основные наиболее опасные нарушения, такие как выезд на встречную полосу движения, проезд на красный свет светофора, непропуск пешеходов на пешеходном переходе, агрессивное вождение, нарушения при пересечении ж/д переездов». В будущем этот список может быть расширен.

Обжаловать штрафы можно будет в том же порядке, в котором сейчас обжалуются нарушения, зафиксированные камерами фото и видеофиксации.

В свою очередь, замминистра связи Алексей Козырев на днях отметил, что «работа над приложением предполагает также внесение поправок в нормативно-правовую базу. Соответствующие поправки будут касаться возможности использования полученных от граждан данных, на основе которых могут быть приняты решения о нарушениях. Также будет доработан механизм получения юридического согласия граждан с правилами использования сервиса и ответственностью за достоверность предоставляемых данных».

«Это давно ожидаемое решение. Еще 5 лет назад были попытки внедрить нечто подобное. На сайте ГИБДД даже есть раздел, который позволяет прислать фотографии нарушений, и по ним иногда принимаются решения. Но до сих пор нужно было обязательно явиться лично и написать заявление. Мы ожидаем, что этот сервис будет очень востребован гражданами, они поймут, что это направлено на защиту их прав», — прокомментировал решение правительства глава межрегионального общественного движения «Союз пешеходов» Владимир Соколов.

«Народный инспектор» с конца 2014 года успешно работает в Татарстане — пожалуй, самом передовом российском регионе с точки зрения борьбы с нарушителями ПДД.

Правда, там им пользуются в основном только жители крупных городов. По итогам 2016 года, водителям из Татарстана с помощью «Народного инспектора» выписали штрафы на 49 млн рублей. В местном министерстве информатизации и связи отмечали, что чаще всего граждане шлют видеоматериалы со статическими нарушениями — стоянкой под запрещающими знаками и в неположенном месте, в том числе на газонах. Всего за прошлый год жители Татарстана отправили 46 тысяч заявок, из которых 4 тысячи было отсеяно из-за некачественного видеоматериала, анонимного авторства или как снятое более 5 дней назад.

Еще один пилотный регион — Москва. С 2015 года в столице работает похожее по функционалу приложение «Помощник Москвы», которое уже скачали около 200 тысяч человек.

В 2016-м году столичные власти отчитывались, что с его помощью выписано штрафов на 110 млн рублей.

При этом столичные власти придумали систему стимулирования для активных пользователей — за каждое присланное нарушение граждане получают баллы, которые можно потратить с помощью приложения «Активный гражданин».

Механизм привлечения к ответственности нарушителя с помощью видеозаписи формально уже существует в ГИБДД, но сейчас он сопровождается рядом неудобств и, по всей видимости, не оправдывает надежд властей. После того, как очевидец нарушителя заполнит заявление на сайте Госавтоинспекции и приложит к нему видеозапись, сотрудники ГИБДД должны вызвать нарушителя в отдел, где тот должен дать объяснения. При этом правонарушитель имеет право запросить материалы дела, а значит, легко может узнать и имя заявителя, что наравне со сложностью процедуры отпугивает многих граждан.

1. Какие нормативно-правовые акты регулируют деятельность «народных инспекторов»?

2. Как вы считаете, кто типичный пользователь «Народного инспектора» и почему оно пользуется популярностью у граждан?

2. Опишите преимущества и недостатки данного метода борьбы с нарушениями ПДД?

ТЕМА 6. КОНЦЕПЦИЯ СЕРВИСНОГО ГОСУДАРСТВА

Вопросы для самопроверки

1. Каково официальное определение государственной (муниципальной) услуги?
2. В чем специфика государственных услуг в России?
3. Как связаны государственные услуги и административная реформа?
4. Каково назначение административного регламента?
5. Какие вам известны основные направления административных реформ в странах мира?
6. В чем специфика деятельности центров «Мои документы»?
7. Зачем нужна универсальная электронная карта?
8. Что такое Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)?
9. Каков функционал Портала государственных и муниципальных услуг?

Задания

Задание 1. Изучите административный регламент оказания государственной (муниципальной) услуги. Составьте блок-схему процедуры оказания данной услуги.



Рис. 6.1 Административный регламент предоставления муниципальной услуги по внесению в реестр города Казани парковочных разрешений инвалидов.

Задание 2. Инфомат - установленный в доступном месте информационный киоск, который дает возможность клиенту обращаться за информацией в любое время.

В соответствии с распоряжением о развитии услуг «Электронного правительства» власти Республики Татарстан развернули сеть инфоматов для граждан, у которых нет компьютера или доступа в Интернет. Это должно было обеспечить им возможность использования электронных услуг. Однако исследования показали низкую осведомленность населения об инфоматах. Напишите кейс-стори для повышения информированности населения о пользе инфоматов.

Задание 3. Изучите портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан и портал «Госуслуги РФ». В чем различия и сходства этих ресурсов. Предложите новый функционал порталов. Опишите новую услугу на портале, включая орган государственной или муниципальной власти, который будет осуществлять услугу, разработайте административный регламент оказания услуги и напишите пресс-релиз вывода услуги на портал.

Задание 4. Посетите Центр информационных технологий Республики Татарстан с экскурсией и ознакомьтесь с презентацией о достижениях в области предоставления электронных услуг. Опубликуйте пост в одной из социальных сетей о лидерстве Татарстана в информационных технологиях, аргументируйте свое мнение. Предложите свои меры по повышению эффективности деятельности Портала государственных и муниципальных услуг.

Ситуационные задания

Кейс 1. С начала года жители Татарстана воспользовались электронным сервисом записи к врачу почти 13 млн. раз. Это на 25% больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Рост количества электронных записей к медицинским специалистам связан с увеличением популярности сервиса у населения - сегодня он входит в тройку самых востребованных на Портале госуслуг РТ.

Кроме Портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан, запись на прием в медицинские учреждения республики также ведется через терминалы электронной очереди, инфоматы «Электронный Татарстан» и мобильное приложение «Услуги РТ». Стоит отметить, что основная доля записей по данной услуге приходится на Портал госуслуг РТ.

После приема у врача все результаты обследований заносятся в электронную медицинскую карту, которая обеспечивает доступность и сохранность истории болезни пациента. Сегодня в системе «Электронное здравоохранение РТ» заведено 3,8 млн. электронных медицинских карт пациентов.

Также напомним, что с недавнего времени на главной странице Портала госуслуг РТ можно просматривать список своих активных записей к врачу и оценивать качество медицинского обслуживания. Оцениваются такие показатели как время ожидания в очереди, отношение медицинского персонала и состояние помещений.

За месяц работы данного сервиса уже более 50 тысяч пациентов приняли участие в опросе. Сервис оценки приема у врача доступен на Портале госуслуг РТ и в мобильном приложении. Сейчас средний балл качества обслуживания – 4,6.

1. В чем преимущества и недостатки электронной записи к медицинским специалистам?

2. Опишите личный опыт посещения врача через Портал госуслуг Республики Татарстан. Оцените качество обслуживания врача по пятибалльной шкале.

3. В чем причина, что в некоторые лечебные заведения невозможно записаться через Портал госуслуг.

4. Возможно ли предложить запись к врачу платной клиники через Портал госуслуг РТ. Аргументируйте свой ответ нормативно-правовыми актами.

Кейс 2. Сегодня в 10.00 часов в Московском районе г. Казани состоялось официальное открытие нового центра предоставления услуг «Мои документы» (МФЦ) с участием Президента Республики Татарстан Р.Н.Минниханова. Офис расположился по адресу: г. Казань, ул. Кулахметова, д. 25, корп. 1.

Московский филиал МФЦ будет оказывать государственные и муниципальные услуги заявителям по принципу «одного окна», в том числе услуги Росреестра, Налоговой службы, МВД (в том числе Управления по вопросам миграции, ГИБДД), Службы судебных приставов, Роспотребнадзора, Пенсионного фонда, Фонда социального страхования, Росимущества, услуги АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства», услуги регистрации в ЕСИА (подтверждение личности на портале госуслуг) и иные услуги.

Для посетителей обеспечены комфортные условия для обращения за услугами: близость остановок общественного транспорта, удобные места в залах ожидания, установлены терминалы для оплаты платежей и пошлин, для посетителей с детьми предусмотрен детский уголок, для людей с ограниченными возможностями – все элементы «доступной среды». В офисе МФЦ предусмотрено 23 окна приема заявителей.

Режим работы Московского филиала МФЦ: понедельник, среда, суббота, воскресенье – с 8.00 до 17.00 часов, вторник – с 8.00 до 20.00 часов, четверг – с 8.00 до 19.00 часов, пятница – с 7.00 до 16.00 часов.

На сайте МФЦ <http://mfc16.tatarstan.ru> можно ознакомиться с подробной информацией о работе данного филиала и предварительно записаться на прием к универсальному специалисту МФЦ.

1. Почему данный филиал МФЦ работает по представленному графику. Аргументируйте свой ответ примерами из личного опыта.

2. Какие услуги предоставляет Московский филиал МФЦ. Опишите личный опыт получения услуги через МФЦ. Какие документы были необходимы для вашего приема.

3. Предложите меры по повышению эффективности деятельности многофункциональных центров в письменном виде на имя руководителя МФЦ.

Кейс 3. Сегодня состоялось расширенное заседание коллегии Управление Росреестра, Кадастровой палаты по Республике Татарстан и ГБУ МФЦ в Республике Татарстан. В его работе приняли участие Премьер – министр республики Алексей Песошин, руководители республиканских и федеральных ведомств.

Директор ГБУ МФЦ Лена Музафарова рассказала присутствующим, что по итогам оказанных в 2017 году через МФЦ федеральных услуг, сумма средств, поступивших от оплаты заявителями государственной пошлины – 50% в бюджет Республики Татарстан, на текущую дату составляет – 569,5 млн. рублей, на конец года прогнозируется поступление в размере - 600 млн. рублей.

В МФЦ республики гражданам доступны более 100 видов услуг: 43 госуслуги, 69 муниципальных услуг органов местного самоуправления, а также иные услуги.

За 11 месяцев текущего года филиалы ГБУ МФЦ оказали гражданам 3 млн. 161 тыс. 885 услуг (что на 23,6% больше прошлого года). При этом большую часть услуг граждане теперь могут получить независимо от места проживания или прописки.

Премьер-министр республики Алексей Песошин отметил, что в адрес МФЦ поступает много благодарностей от граждан. Действительно, как следует из доклада Лены Музафаровой, каждый день в центры «Мои документы» в Татарстане обращаются около 10 тысяч граждан: подают документы, получают готовые результаты услуг, консультируются, а также направляют письменные обращения по вопросам оказания услуг. Так, за 11 месяцев текущего года поступило 1049 обращений. Это в 1,5 раза больше по сравнению с прошлым годом (увеличилось на 72%). Большая часть граждан - выразили свою признательность. Часть граждан (25%) – направили жалобы на работу МФЦ. По обоснованным жалобам, а таких всего 7, к сотрудникам МФЦ, допустившим нарушения, были приняты соответствующие меры дисциплинарного взыскания.

Лена Музафарова отметила, что по количеству обращений лидируют многофункциональные центры в крупных городах и столице республики. В Казани до сих пор остро стоит вопрос открытия дополнительных окон приема МФЦ. Для достижения федерального показателя по 90%-ному охвату граждан оказанием услуг не хватает порядка 70 окон приема. И поэтому в федеральном рейтинге регионов по этому показателю наша Республика занимает низкие места. Данный вопрос стоит на контроле у Минэкономразвития России.

Глава правительства согласился с тем, что сеть МФЦ необходимо развивать. Он предложил исполкому Казани провести работу по подбору помещения для офиса многофункционального центра.

В целом, Алексей Песошин, высоко оценил деятельность учреждения и поблагодарил коллектив за проделанную работу.

1. Оцените представленные данные о результате деятельности ГБУ МФЦ за 2017 год. Насколько эффективна их деятельность.

2. В чем преимущества и недостатки многофункциональных центров «Мои документы»

3. Напишите сценарий популяризации МФЦ и снимите на его основе видеоролик (не более одной минуты)

ТЕМА 7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ОРГАНОВ ВЛАСТИ СО СРЕДСТВАМИ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

Вопросы для самопроверки

1. В чем специфика деятельности СМИ? Почему их сегодня называют также СМК?
2. Каковы принципы деятельности подразделений по связям со СМИ?
3. Какова типовая структура подразделений по связям с общественностью в органах власти?
4. Каков порядок написания пресс-релиза?
5. Каковы основные этапы проведения пресс-конференции?
6. Какие вы знаете основные виды пресс-релизов, информационных сообщений для прессы?
7. Какие вы знаете виды мероприятий для СМИ?

Практические задания

Задание 1. Вы — специалист по работе со СМИ исполнительного комитета муниципального района Республики Татарстан. Ваш район посетил Президент Республики Татарстан (подумайте, какой объект или объекты он мог бы посетить и с какой целью). Подготовьте пресс-релиз об этом событии для районной газеты.

Задание 2. Ознакомьтесь со стенограммой пресс-конференции Президента РФ В. В. Путина. Какие СМИ были аккредитованы? Проанализируйте соотношение общероссийских и региональных СМИ. Составьте список актуальных для СМИ вопросов, которые обсуждались на пресс-конференции. Проанализируйте их тематику. Вопросы какого плана преобладали (социальные, политические, экономические)?



Рис. 7.1 Ответы на вопросы журналистов по итогам рабочего визита в КНР

Ситуационные задания

Кейс 1. Политические Telegram-каналы, в которых публикуются различные инсайды или дается трактовка текущим событиям, набирают в России все большую популярность. Привлекательность мессенджера как платформы для распространения информации объясняется тем, что он обеспечивает полную анонимность и отсутствие цензуры.

Влияние Telegram-каналов не осталось незамеченным органами власти и госкомпаниями. В октябре РБК со ссылкой на собственные источники, близкие к Кремлю, сообщил о запуске в России сети из около 100 Telegram-каналов. Цель — формирование повестки перед выборами президента среди жителей российских городов в возрасте от 20 до 50 лет, основной аудитории мессенджера.

Однако быстрый рост и набор популярности не мог не сказаться на качестве, трое из пяти опрошенных порталом «Актуальные комментарии» политологов заявили, что стали меньше читать каналы или вовсе их игнорируют. Главная претензия — попытки интерпретировать общеизвестную информацию в контексте инсайдов, которых на самом деле нет, и скрывающаяся за анонимностью безответственность.

«В политических телеграм-каналах, отдельные тексты которых я читал, так как они публиковались в прессе, меня отталкивает реальная и бессмысленная анонимность. Я не могу определить степень доверия к источнику. Это невозможно без имени автора», — приводят «Актуальные комментарии» доводы Глеба Павловского.

В Татарстане Telegram-каналы меньше чем за год смогли набрать популярность, найти свою устойчивую аудиторию и зажить своей жизнью, с интригами, разоблачениями, успехами и неудачами.

Одним из первых подобных проектов в республике стал канал «Неудаща», на данный момент являющийся и самым крупным в регионе — его аудитория насчитывает 18,6 тыс. подписчиков. Именно «Неудаща» стала называть себя «криптоканалом» (греч. *kryptos* — тайный), впоследствии название закрепилось за всеми каналами Татарстана, авторы которых остаются инкогнито.

Идею, что сегодня анонимные Telegram-каналы перехватили инициативу у СМИ, поддержал и источник из среды политических экспертов. В частности, он отметил, что сегодня они отбирают хлеб у медиа, которые отработывают «оппозиционную» повестку. В первую очередь бум Telegram-медиа угрожает таким игрокам, как «Бизнес онлайн», «Реальное время» и «Вечерняя Казань», поскольку неизвестные авторы успешно зашли в поле этих СМИ и пока действуют гораздо более эффективно и свободно.

Источник: <http://sntat.ru/obshchestvo/borba-nanayskikh-malchikov-kto-kogo-raschekhlyal-skolko-stoit-reklama-/>

1. В чем причина популярности политических Telegram-каналов. Смогут ли они полностью заменить традиционные и электронные СМИ?

2. Что такое инсайд? Кто предоставляет инсайды Telegram-каналам? Какую ответственность несут источники Telegram-каналов в случае предоставления инсайдерской информации.

3. Стоит ли доверять контенту анонимных Telegram-каналов?

4. Каким образом должны взаимодействовать государственные учреждения с анонимными каналами. Должны ли органы государственной и муниципальной власти создавать свои Telegram-каналы?

5. Подпишитесь на Telegram-канал «Неудаща» <https://t.me/dirtytatarstan>, изучите его контент, дайте оценку качества предоставленного контента.

Деловая игра «Пресс-конференция»

1. Студенты учебной группы делятся на команды, в каждой из которых выбирается «спикер» и «группа журналистов».

2. Каждая группа выбирает тему для пресс-конференции на основании актуальных проблем, обсуждаемых в реальных СМИ.

3. «Спикер» представляет конкретное ведомство, связанное с обсуждаемой проблемой, а каждый «журналист» — какое-либо СМИ, реальное или вымышленное.

4. Перед игрой ведущий озвучивает правила (регламент, ограничения и т.д.).

5. «Спикер» заранее готовит краткое заявление для прессы, содержащее официальную информацию ведомства, и в ходе игры озвучивает его, после чего отвечает на вопросы «журналистов».

6. Участники других групп могут задавать вопросы «спикеру».

7. После того как время пресс-конференции исчерпано, выступает другая команда.

8. Выступление «спикеров» оценивается по пятибалльной шкале по следующим параметрам: 1) внешний вид; 2) корректность общения с журналистами; 3) умение выдерживать регламент времени; 4) владение проблемой, эрудиция; 5) умение отвлечься на трудные, заранее несогласованные вопросы.

9. Побеждает команда, «спикер» которой получил самые высокие оценки. Рекомендуются осуществлять видеосъемку и на подведении итогов обсудить допущенные ошибки в поведении членов команд.

ТЕМА 8. ПРИНЦИПЫ ПУБЛИЧНОГО ОБЩЕНИЯ С АУДИТОРИЕЙ ОРГАНА ВЛАСТИ

Вопросы для самопроверки

1. Каковы цели публичного выступления? Виды публичных выступлений?
2. Какие этапы включает подготовка к публичному выступлению?
3. Что представляет собой типовая структура публичного выступления?
4. В чем специфика выступлений на телевидении? На радио? По каналам Интернета?
5. Каковы формы и методы убеждения аудитории?

Задания

Задание 1. Используя описанную в лекции структуру текста публичного выступления, подготовьте тексты трех речей:

- протокольной (поздравление);
- информационной (отчет отдела о проделанной работе);
- дискуссионной (опровержение публикации в СМИ).

Тексты должны быть предельно краткими и содержать все основные элементы с соблюдением логических связей между ними.

Задание 2. В прессу просочилась информация, что на одном из избирательных пунктов во время выборов президента, на некоторое время отключились камеры наблюдения, следовательно сразу поползли слухи о подтасовке результатов голосования. Журналисты атакуют двери пресс-центра. Вышеуказанный факт отобразили в своих новостях большинство СМИ. Как будет выглядеть ваше обращение к журналистам? Какую информацию вы им дадите? Кто перед ними будет выступать? Где? Когда? Подготовьте выступление.

Задание 3. Практические упражнения на артикуляцию.

Выполните упражнение «**Лопаточка**» широкий язык высунуть, расслабить, положить на нижнюю губу. Следить, чтобы язык не дрожал. Держать 10-15 сек.

Выполните упражнение «**Лошадка**» присосать язык к небу, щелкнуть языком. Щелкать медленно, сильно. Тянуть подъязычную связку Прodelать 10-15 раз

Выполните упражнение «**Вкусное варенье**» высунуть широкий язык, облизать верхнюю губу и убрать язык вглубь рта. Повторить 15 раз.

Глядя в зеркало, зафиксируйте хоботок, а затем поднимите его вверх, опустите вниз. Подбородок и нижняя челюсть должны быть неподвижны. Добиться этого совсем не просто. Тут нужна выдержка и терпение. Прodelайте упражнение 10 раз. Не торопитесь, медленно поднимите хоботок вверх, медленно вниз. Это нелегко, но, когда вы освоите эти упражнения – улучшится ваша дикция.

Кончиком языка упритесь в щеку и растяните ее, а затем другую, словно вы во рту катаете конфету. Прodelайте это упражнение 10 раз. Чувствуете, как сильно устал язык, потому что сопротивляются щеки.

Задание 4. Выберите наугад любое слово, связанное с государственной службой. В течение одной - двух минут сочините рассказ на тему, связанную с этим словом. Вариантов рассказа может быть два. Либо это перечисление функциональных особенностей этого слова, либо рассказ (сказка), в котором раскрывается смысл этого слова.

Задание 5. Участники по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом или фразой. Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом. После приветствия нужно произнести одну - две фразы. Это может быть

комплимент собравшимся, вопрос к аудитории, обращение к тем чувствам, которые в данный момент волнуют людей.

Задание 8. Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

Задание 9. Возьмите картинку и внимательно ее рассмотрите. Выделите для себя наиболее важные, на ваш взгляд, детали. Придумайте рассказ по этой картинке. Ни в коем случае нельзя производить описание картинки. Нужно, чтобы картинка ожила, чтобы действующие лица двигались и говорили.

Ситуационные задания

Кейс 1. Боязнь выступать на публике является одним из распространенных социальных страхов. Причины данного страха могут быть разными. Недостаток в воспитании, негативная оценка первого выступления в жизни, отсутствие материнской любви, запугивание в детстве.

Человек у которого есть страх публичного выступления может бояться даже не самого выступления, а последствий, которые могут возникнуть в ходе его выступления. Например страх негативной оценки, страх ошибки, страх неизвестности. Важно различать страх и волнение. Ведь волнение это норма. А вот страх, когда руки трясутся, голос дрожит, все падает из рук - уже не есть хорошо.

Обратился молодой человек студенческого возраста. При публичном выступлении в ВУЗе падали листы из рук, сильно трясся и ощущение кома в горле не давало внятно говорить. В начале консультации тревожность была на 10 баллов субъективно по шкале от 0 до 10, где 0 - отсутствие, а 10 очень сильно. Запрос на консультацию: выступать на публике уверенно и спокойно.

Консультант построил линию времени. На которой обозначили по пункту на каждую ситуацию. Первый пункт - я узнаю, когда у меня выступление. Второй - подготовка. Третий - за несколько минут до выступления. Четвертый - первые минуты выступления. Пятый - середина выступления. Шестой - завершение.

На каждом пункте консультант выявил то, что мешает человеку двигаться уверенно и спокойно. Жжение в груди, ком в горле, расстройство в животе, головная боль. При этом было ощущение, что человек является маленьким ребенком, который боится не получить тепла. Дошли до того самого случая в детстве, когда это произошло в первый раз. Прodelали работу по восстановлению взаимоотношений с родителем и ресурсированием негативных ощущений.

Следующий шаг - построение альтернативной линии времени (та где уверенность и спокойствие). В ней мы выделили оставшиеся негативные части и заменили ресурсами. После чего смоделировали поведение успешных ораторов и развили подобные качества.

В результате работы было легкое волнение на 2 балла перед выступлением, которое прошло вполне успешно. Длительность работы составило 2 консультации.

- 1. В чем причины страха публичного выступления государственных служащих?*
- 2. Какие методы устранения страха публичных выступлений были применены в кейсе.*
- 3. Подготовьте публичное выступление стеснительного студента в виде избирательной речи Председателя студенческого клуба.*

Деловая игра "Выступление"

Цель проведения игры - на примере трех выступлений дать представление о всей сложности ораторского искусства, необходимости тщательной подготовки к выступлению.

Основные задачи игры: выработать навык публичного выступления, научить парировать реплики, отвечать на вопросы, полемизировать, сформировать умение анализировать выступление оратора и критически оценивать свое выступление.

Игровые роли: "Оратор", "Оппонент", "Непонятливый слушатель", "Любознательный слушатель", 11 "рецензентов"

Ораторы назначаются заранее. Они выступают с сообщениями, которые начали готовить после изучения темы "Подготовка к речи-монолог". На выступление отводится 15 минут.

Задание "Оппоненту" - критически оценивать выступление. Допускаются реплики по ходу выступления, полемические высказывания, но в корректной форме. После выступления следует задать вопрос или высказаться по поводу какого-либо положения выступления с критических позиций, постараться вызвать оратора на спор или ввязать в полемику.

Задание "Непонятливому слушателю" - задать оратору вопрос, который требует разъяснения термина или какого-либо положения выступления.

Задание "Любознательному слушателю" - задать оратору дополнительный вопрос по теме.

Задания "Рецензентам" - разобрать выступление:

1. Было ли удачным название выступления? Обоснуйте свое мнение. В чем состоит главная идея выступления? Какую цель, по вашему мнению, ставил перед собой Оратор и удалось ли ему ее достичь?

2. Вид выступления. Удачно ли оно? Каков вид заключения?

3. Было ли выступление доходчивым? Пояснял ли Оратор значение терминов? Как он это делал?

4. Было ли выступление последовательным? Каков его план? Интересна ли композиция выступления?

5. Какие приемы изложения использовал Оратор?

6. Обосновывал ли Оратор свои мысли? Каким образом? Насколько убедительно?

7. Удалось ли выступающему установить контакт с аудиторией? Если да, что этому способствовало? Если нет, то почему? Отметить манеру держаться (позы, жесты), интонацию, эмоциональность Оратора, зрительный контакт со слушателями.

8. Что вы можете сказать о его культуре речи?

9. Удачно ли Оратор отвечал на вопросы?

10. Успешно ли полемизировал с оппонентом?

11. Общее впечатление от выступления. Пожелания Оратору по совершенствованию мастерства.

Слушателям, не получившим специальных заданий, предлагается реагировать на выступление естественно, при желании задавать вопросы.

Ход одного цикла игры:

1. Преподаватель раздает задания всем участникам игры.

2. Выступление Оратора. Преподаватель следит за корректностью поведения Оппонента.

3. Полемика с Оппонентом.

4. Ответы на вопросы слушателей.

5. Выступления Рецензентов с разбором сообщения.

6. Слушатели с места дополняют ответы.

7. Преподаватель уточняет и обобщает сказанное.

Для второго и третьего циклов игры назначаются другие участники. После завершения деловой игры преподаватель подводит итоги.

ТЕМА 9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ

Вопросы для самопроверки

1. Что такое информация, информационная технология, информационная система?
2. Каково определение понятия «информационные ресурсы»? В чем специфика государственных информационных ресурсов?
3. Что такое социальные медиа и каковы их виды? Зачем в них участвуют органы власти?
4. Какие вам известны официальные порталы федерального уровня?
5. Какие элементы входят в инфраструктуру электронного правительства? Каковы этапы развития электронного правительства?

Задания

Задание 1. «Исследование качества сайтов федеральных органов исполнительной власти»

1. Данная коллективная домашняя работа выполняется всей группой. Распределение сайтов для исследования между студентами выполняет староста группы.
2. Проведите обследование официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) и заполните следующую таблицу:

№ п/п	Наименование ФОИВ	Категория информации	Оценка показателей		Общим балл	ФИО студента
			Полнота	Поисковая доступность		
			X	Y	XY	
		...	...	...	...	

3. Наименования и количество ФОИВ определяются согласно Указу Президента РФ от 21 мая 2012 г. № 636 «О структуре федеральных органов исполнительной власти» в редакции, действующей на момент выполнения задания.

4. Графа «Категория информации» заполняется на основании текста Постановления Правительства РФ от 24 ноября 2009 г. № 953 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства РФ и федеральных органов исполнительной власти».

5. В графе «Полнота» следует ставить один балл, если категория информации присутствует, и ноль баллов, если информация на сайте отсутствует или неактуальна.

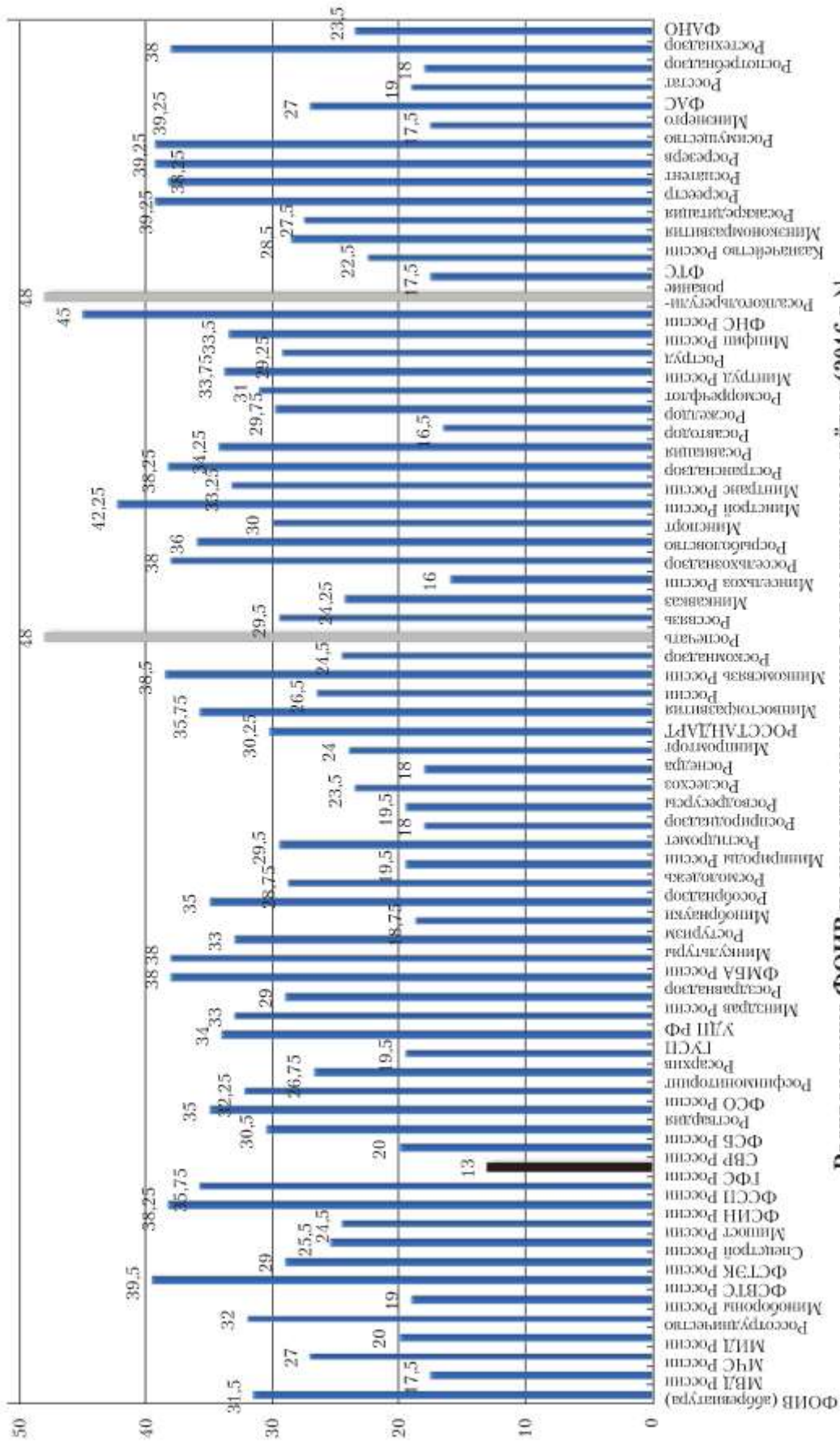
6. В графе «Поисковая доступность» ставить один балл, если информация находится на главной странице или во вкладке, открывающейся с главной страницы, полбалла — если информация находится во второй или третьей вкладке, и ноль баллов — если далее третьей вкладки.

7. Графа «Общий балл» заполняется произведениями значений из двух предыдущих столбцов. Общие баллы по всем категориям суммируются для ФОИВ.

8. В итоге составляется рейтинг, включающий суммарные оценки каждого ФОИВ.

9. Предложите меры по совершенствованию порядка наполнения сайтов ФОИВ.

10. Изучите результаты предыдущего исследования, проведенного по данной методике в 2016 г. Определите, как изменились лидеры рейтинга.



¹ Источник рисунка: собственное исследование.

Ситуационные задания

Кейс 1. В Республике Татарстан в настоящее время одним из наиболее масштабных инновационных проектов, реализуемых в области государственного управления, является внедрение комплексного проекта «Электронное правительство Республики Татарстан».

Одна из идей этого проекта состоит в том, чтобы на практике добиться повышения уровня инвестиционной привлекательности РТ как передового, инновационного субъекта Российской Федерации.

Развитие проекта «Электронное правительство» в Республике Татарстан идет по двум основным направлениям - контурам. (рис.9.1)



Рис. 9.1. Архитектура проекта «Электронного Правительства Республики Татарстан»

Первый - внутренний - контур включает в себя: межведомственную систему электронного документооборота; информационно-аналитическую систему органов государственной власти; интегрированную систему организационного управления; геоинформационную систему органов государственной власти;

Второй - внешний - контур включает в себя: официальный портал правительства; портал государственных и муниципальных услуг; портал муниципальных образований.

Для обеспечения базовой инфраструктуры работы контуров реализованы проекты: государственной интегрированной системы телекоммуникаций; республиканского центра обработки данных; системы функционирования электронно-цифровой подписи; системы республиканской видеоконференцсвязи.

Для анализа результатов внедрения комплексного проекта «Электронное Правительство» и их влияния на поток инвестиций в РТ необходимо рассмотреть наиболее значимые проекты в этой области, которые были внедрены в республику.

Сейчас проект «Электронное Правительство Республики Татарстан» состоит из четырех основных частей (рис. 9.1):

- 1) организационно-управленческая инфраструктура;
- 2) инфокоммуникационная инфраструктура;
- 3) внутренний контур;
- 4) внешний контур.

Организационно-управленческая инфраструктура включает в себя:

- вертикаль управления реализацией комплексного проекта «Электронное правительство РТ» на уровне Правительства РТ;
- центры ответственности (рабочие группы) по реализации комплексного проекта «Электронное Правительство РТ» в министерствах и ведомствах Правительства Республики Татарстан;

- административно-управленческие регламенты;

- систему обучения государственных служащих.

В инфокоммуникационную инфраструктуру входят:

- государственная интегрированная система телекоммуникаций (ГИСТ);
- республиканский центр обработки данных (РЦОД);
- система функционирования электронно-цифровой подписи;
- система видеоконференцсвязи.

Все информационные ресурсы «Электронного Правительства Республики Татарстан» сосредоточены в едином Центре обработки данных, который располагается на базе Центра информационных технологий Республики Татарстан. Центр обработки данных обеспечивает эффективное администрирование ресурсов «Электронного Правительства» и способствует реализации единой политики обеспечения информационной безопасности.

Серьезным шагом к повышению эффективности межведомственной работы в муниципальных районах Республики Татарстан стала система видеоконференцсвязи. Специальный комплекс оборудования монтируется в залах совещаний районных администраций и позволяет устанавливать высококачественную и устойчивую связь между муниципалитетами, республиканскими органами власти, Кабинетом министров Татарстана. Система видеоконференцсвязи регулярно используется для проведения совещаний и фактически не требует личных встреч участников.

Внутренний сервисный контур «Электронного Правительства» включает в себя:

- систему межведомственного электронного документооборота;
- информационно-аналитическую систему органов государственной власти (ИАС ОГВ РТ);
- интегрированную систему организационного управления;
- геоинформационную систему органов государственной власти (ГИС ОГВ РТ).

1. В чем преимущества проекта «Электронное Правительство Республики Татарстан»?

2. В чем недостатки проекта «Электронное Правительство Республики Татарстан»?

3. В чем заключается задача административных регламентов в проекте?

4. Объясните принцип работы межведомственной системы электронного документооборота.

ТЕМА 10. ОТКРЫТОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Вопросы для самопроверки

1. Что такое Открытое правительство?
2. Что представляет собой система управления Открытым правительством в Российской Федерации?
3. Какие вам известны примеры открытого государственного управления в экономической сфере? Что такое открытый бюджет?
4. Как вы понимаете концепцию открытости федеральных органов исполнительной власти? Что такое Стандарт открытости?
5. В чем специфика открытых данных? Какие данные считаются открытыми?

Задания

Задание 1. Изучите материалы сайта Открытого правительства (<http://open.gov.ru/>) и представленные на нем проекты. Обоснуйте вывод о том, какой из проектов в настоящее время реализуется наиболее успешно и почему.

Задание 2. Проанализируйте данные табл. 10.1 и сделайте вывод о том, в каких регионах проект «Народный бюджет» получил большее распространение.

Таблица 10.1 Источники финансирования расходов в ряде субъектов РФ, %

Источники финансирования	Ставропольский край	Кировская область	Тверская область	Нижегородская область	Хабаровский край	Республика Северная Осетия — Алания	Республика Башкортостан
Бюджет субъекта РФ	77	64	55	51	58	75	72
Местное финансирование, в том числе:	23	36	45	49	42	25	28
1) вклад населения	2	13	10	И	13	11	9
2) муниципальный бюджет	15	16	26	30	25	8	И
3) вклад бизнеса и другие источники	6	7	9	8	4	6	8
Всего	100	100	100	100	100	100	100

Ситуационные задания

Кейс 1. Вместо отдельных ресурсов будет использоваться единый портал

В российском правительстве обсуждается реорганизация системы официальных сайтов министерств и ведомств, пишет РБК. В частности, предлагается отказаться от развития собственных сайтов госорганов с низкой посещаемостью. Вместо них ресурсы объединят в единый портал.

Замминистра связи и массовых коммуникаций Алексей Козырев отметил РБК, что в середине января Минкомсвязи и «открытое правительство» планируют открыть промостраницу новой версии портала gov.ru, а в феврале следующего года – бета-версию с первыми сервисами. Новая площадка может стать местом и для экспертных обсуждений законопроектов, которые сейчас проходят в очной форме.

Расходы госорганов в 2016 г. на информационные системы федерального уровня составили 39,4 млрд руб, сайты ведомств входят в эти системы. Сколько сейчас власти тратят на поддержку именно сайтов, в Минкомсвязи не сообщают.

1. Почему отдельные ресурсы ведомств не популярны среди пользователей интернета?

2. Предложите меры по популяризации сайтов государственных органов управления в Республике Татарстан.

3. Что бы вы предложили на едином портале «открытого правительства»

Кейс 2. Вчера в Казани в рамках заседания Татарстанского регионального координационного совета Общероссийского народного фронта обсуждались социальные приоритеты «Народного бюджета 2012-2014».

Напомним: общественные организации под эгидой ОНФ намерены принять совместное участие в выборах в Государственную Думу, сформировав общедофедеральный список от партии «Единая Россия». Цель создания ОНФ - открыть дорогу новым идеям и привлечь гражданское общество, всех неравнодушных людей к решению важнейших вопросов на местном, региональном и общедофедеральном уровнях.

До конца июля общественники Татарстана выработают свои предложения и подходы к проекту главного финансового документа страны по ключевым направлениям развития России, сообщает пресс-служба Госсовета.

В настоящее время члены движения активно обсуждают «Народный бюджет», в котором будут представлены предложения и идеи к проекту федерального бюджета, касающиеся социальной защиты граждан, развития малого и среднего бизнеса, улучшения системы предоставления жилищно-коммунальных услуг, всех основных сфер жизни российского общества.

На вчерашнем мероприятии были обсуждены социальные приоритеты бюджетной политики - вопросы индексации заработных плат, пенсий, пособий, поддержки детей-сирот и инвалидов, словом, весь спектр социальных проблем. На следующих встречах будут обсуждаться вопросы развития реального сектора экономики и транспортной системы, повышения обороноспособности страны, реформирования армии, разработки инновационных программ, поддержки молодых ученых и предпринимателей. Все поступившие предложения будут обобщены на заключительной встрече в конце июля.

Источник: Обсуждается «Народный бюджет» <http://rt-online.ru/articles/3621/107274/>

1. Почему проект «Народный бюджет» не смог реализоваться в Татарстане?

2. В каких регионах «Народный бюджет» работает до сих пор и почему?

3. Предложите свои идеи по реализации «народного контроля» над бюджетными средствами.

4. Какие проекты принципа «открытого правительства» можно реализовать в Республике Татарстан.

ТЕМА 11. СОВРЕМЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГОСУДАРСТВА И ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА

Вопросы для самопроверки

1. Какие вам известны субъекты общественного контроля, принципы общественного контроля?
2. Каковы основные формы осуществления общественного контроля?
3. Что такое краудсорсинг и как он применяется в государственном управлении?
4. Как можно описать деятельность Общественной палаты РФ?
5. В чем заключаются основные задачи общественного совета при органе власти?
6. В чем специфика оценки регулирующих воздействий? Антикоррупционной экспертизы правовых актов? Мониторинга правоприменения?

Задания

Задание 1. Изучите следующую таблицу Типичные коррупционные факторы и проявления коррупционности в правовых актах

№	Фактор, проявление коррупционности
А. Коррупционные факторы, связанные с реализацией полномочий органов власти	
1	Широта дискреционных полномочий
2	Определение компетенции по формуле «вправе»*
3	Завышенные требования для реализации права
4	Злоупотребление правом заявителя
5	Выборочное изменение объема права
6	Чрезмерная свобода подзаконного нормотворчества
7	Принятие правовых актов сверх компетенции
8	Заполнение законодательных пробелов при помощи подзаконных правовых актов
9	Юридикто-лингвистическая коррупционность
Б. Коррупционные факторы, связанные с наличием правовых пробелов	
10	Наличие собственно пробела в правовом регулировании
11	Отсутствие административных процедур
12	Отказ от конкурсных (аукционных) процедур
13	Отсутствие запретов и ограничений для органов власти, их должностных лиц
14	Отсутствие мер ответственности органов власти, их должностных лиц
15	Отсутствие контроля за органами власти, их должностными лицами
16	Нарушение режима прозрачности информации
В. Коррупционные факторы системного характера	
17	Нормативные коллизии (противоречия)
18	Ложные цели и приоритеты
19	«Навязанная» коррупционность из правовых актов более высокой силы
Г. Проявления коррупционности	
20	Формально-техническая коррупционность правового акта
21	Непринятие запланированных правовых актов
22	Нарушение баланса интересов

Изучите материалы сайтов regulation.gov.ru и <http://orv.gov.ru/>. Выберите проект правового акта, представленный для оценки и экспертизы, и прочитайте его.

Выделите в тексте проекта признаки коррупциогенности, руководствуясь пунктами таблицы. Подготовьте свое заключение о независимой антикоррупционной экспертизе проекта и доложите свои замечания к проекту на семинарском занятии.

Ситуационные задания

Кейс 1. Что такое краудсорсинг не понаслышке знает Москва. Благодаря московскому portalу краудсорсинга к маю 2017 года было реализовано уже 13 проектов. Среди них: проекты по экологии, улучшение работы транспорта, трансформация детских и взрослых поликлиник, а также изменения в работе административных интернет-порталов. Один из проектов, заслуживающий особого внимания, был организован москвичами по вопросу содержания диких животных в городе: в многоквартирных домах, контактных зоопарках и в общественных местах. Инструменты краудсорсинга позволили москвичам прийти к важным решениям. Во-первых, был определен термин "дикое животное", во-вторых, были названы обязанности по уходу, содержанию и поведению в трех перечисленных локациях для владельцев диких животных.

Разновидности краудсорсинга Что такое краудсорсинг и каким он бывает, поможет определить следующая классификация:

Краудсорсинг дизайна: позволяет отобрать логотипы и дизайн для продукции. Может быть использован и в сфере государственного управления.

Краудфандинг: способ инвестирования в привлекательные, но малоизвестные проекты. К примеру, с помощью краудфандинга в Германии не так давно была построена потрясающая библиотека под открытым небом, сочетающая в себе минималистичность дизайна и уют креативного пространства.

Микротаскинг - инструмент краудсорсинга, позволяющий поручить неограниченному количеству лиц помощь в том или ином деле бесплатно или за вознаграждение. Очень часто эту технологию называют фрилансом, но не стоит путать эти два понятия, так как у фриланса чаще всего один исполнитель, а у микротаскинга их может быть более тысячи.

Одна из популярных акций краудсорсинга в России - процесс выбора символов зимней Олимпиады в Сочи в 2014 году. Художниками, дизайнерами и аниматорами было предложено несколько интересных образов, которые должны были посоревноваться за звание талисманов Олимпийских игр. В конечном итоге победило три героя: Снежный Барс, Зайчонок и Белый Медведь. Известные российские платформы для поиска тренеров спорта, репетиторов, музыкальных преподавателей и воспитателей - еще один общественно важный проект краудсорсинга. Иногда эта технология возникает совершенно стихийно. Так, пользователи "Яндекс-карт" придумали оповещать всех автовладельцев об обстановке на дорогах страны.

Источник: FB.ru: <http://fb.ru/article/313916/chto-takoe-kraudsorsing-prostyimi-slovami>

- 1. В чем преимущества и недостатки краудсорсинга?*
- 2. Предложите проекты по краудсорсинг дизайна в городе Казани.*
- 3. Предложите проекты по краудфандинга в городе Казани.*
- 4. Предложите проекты по микротаскинга в городе Казани.*

Кейс 2. В июле 2012 года на Нововятском лыжном комбинате с участием Никиты Белых и вице-премьера Аркадия Дворковича было пущено новое производство с инвестициями 1,8 млрд руб. Под новый проект НЛК получил лесные наделы объемом около 1,5 млн кубометров или 15% общего объема заготовки. Также НЛК был крупнейшим пользователем залогового фонда области.

В 2013 году возбуждено уголовное дело в отношении топ-менеджеров НЛК, после чего предприятие сократило половину сотрудников и сохранило производство лишь в одном цехе.

В 2013 году почти 100% акций Нововятского лыжного комбината выкупила немецкая компания Sudheimer Car Technik Vertriebs, принадлежащая Зудхаймеру.

В 2015 году под следствие за махинации в том числе с кредитными ресурсами попал соучредитель компании Альберт Ларицкий. Ему были предъявлены обвинения в мошенничестве с фиктивным закредитовыванием подконтрольного НЛК и хищением кредитов Сбербанка (ст. 159 УК РФ "Мошенничество в особо крупном размере"). По версии следствия, при участии Ларицкого, комбинат в сентябре 2010 года заключил подложный контракт с подконтрольной Ларицкому швейцарской фирмой Champion Chemicals AG. Альберт Ларицкий заключит соглашение о досудебном сотрудничестве, в рамках которого, якобы, и дал показания о коррупционных схемах, действовавших в области.

По версии собеседника газеты «Коммерсантъ», новый владелец комбината Зудхаймер получил завод закредитованным. «В итоге предпринимателю могли предложить выход — включить завод в систему госфинансирования, предложив за это сделать откаты», — считает источник газеты.

В итоге часть производственных линий на заводе были закрыты. Предприятие работало с нарастающими убытками. В 2012 году убыток составил 94,7 млн рублей, в 2013 году — 307 млн рублей, по итогам 2014 года убытки составили 1,6 млрд, 2015-го — 1,2 млрд рублей.

За последние годы с предприятия было сокращено 370 сотрудников. В местных СМИ высказывалась позиция, что губернатор не хочет спасать предприятие. Однако в 2015 году завод попал в региональный перечень приоритетных инвестиционных проектов, утвержденный правительством Кировской области.

В начале 2016 года стало известно, что НЛК не платит по кредитам, привлеченным под залог госимущества, и областная контрольно-счетная палата, указав на высокие риски потери залогов, заявила о нецелесообразности предоставления госимущества частным инвесторам в принципе.

Депутат Госдумы от Кировской области Сергей Доронина, комментируя арест Никиты Белых, заявил ТАСС, что «вокруг Нововятского лыжного комбината, который фигурирует в деле губернатора Никиты Белых, уже на протяжении нескольких лет происходят коррупционные скандалы».

Он рассказал о непрозрачности системы распределения лесных участков в регионе. «Участки распределяются крупным компаниям за бесценок, которые впоследствии сдают их в аренду по более высоким ценам, совершенно при этом ничего не делая», — заявил он.

Собеседник газеты «Коммерсантъ», хорошо знакомый с арестованным губернатором, считает, что тот мог получить деньги на проведение выборной кампании 2016 года.

«Наличные с бизнесменов собирают губернаторы по всей стране на две цели: либо на реализацию крупных внебюджетных проектов в области, либо на проведение выборов, поскольку их результат — главный для власти критерий оценки губернаторов. Формальные избирательные фонды мизерные, а те же продуктовые пайки избирателям из официальных средств не купишь. Чем главнее выборы, тем больше кэша, а у нас осенью выбирают Государственную думу», — приводит издание слова неназванного собеседника.

Он считает, что Белых не знал, что на встречу принесут деньги, и не стал бы их брать от бизнес-партнера Альберта Ларицкого. Собеседник «Коммерсанта» считает, что тот «подставил Никиту».

Источник: <https://lap.hse.ru/corruptioncases>

- 1. В чем причина высокого уровня коррупции в России?*
- 2. Выразите мнение по поводу виновности или невиновности фигуранта дела.*
- 3. Каким образом необходимо было выстроить работу, чтобы не было данного кейса.*

ТЕМА 12. ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ

Вопросы для самопроверки

1. Какие вам известны этапы работы с информацией? Охарактеризуйте каждый из них.
2. Что такое программа исследования? Какие бывают виды исследований?
3. Какие вам известны организации по изучению общественного мнения?
4. Что такое имидж, бренд, фирменный стиль? Какова их специфика для органов власти?

Задания

Задание 1. Контент-анализ прессы

1. Приобретите в киоске свежий номер любой газеты или журнала.
2. Изучите текст издания и письменно проведите его контент-анализ с использованием следующей методики.
3. Сделайте выводы о характере данного издания.

Методика проведения контент-анализа прессы

Основания для применения методики:

- 1) требуются высокая точность и объективность;
- 2) наличие обширного несистематизированного материала.

Категорией анализа является содержание публикаций издания. Это показатель, определяющий его специфику, природу сообщений, эффективность их воздействия.

Единицами анализа являются публикации, которые распределяются по группам:

- 1) всего публикаций в издании;
- 2) по тематике (экономика, политика, социальная сфера, спорт, криминал, реклама, интервью);
- 3) по месту событий (в стране, за рубежом);
- 4) по настрою сообщений (позитивные, негативные, нейтральные);
- 5) иллюстрации (фотографии, в том числе портреты; рисунки, в том числе карикатуры; графики и диаграммы);
- 6) три самых забавных заголовка;
- 7) справочный материал (главный редактор, год основания издания, тираж, число полос, периодичность, цена);
- 8) выводы (тематика издания, к какой категории прессы относится и почему, целевая аудитория).

Задание 2. Разработайте логотип и фирменный стиль муниципального района Республики Татарстан. Объясните свой выбор и напишите пресс-релиз данного события.

Ситуационные задания

Кейс 1. В соответствии с определенным правовым статусом, каждый орган государственного управления реализует политику в установленной сфере деятельности согласно целям, основным задачам, полномочиям (функциям) как самого органа, так и его должностных лиц. Поэтому степень достижения целей и реализации задач (полномочий, функций) следует признать мерилom или базовым критерием оценки эффективности функционирования конкретного органа управления. При этом достигается исключение дублирования и параллелизма в деятельности и органа управления, и его должностных лиц. В некоторых случаях может предусматриваться резерв кадров для соблюдения принципа преемственности, оперативного решения внезапно возникающих задач, достижения взаимодействия и согласованности в работе коллектива и др.

Критерий законности принимаемых решений и действий должностных лиц органов государственного управления обусловлен реализацией принципа верховенства конституции и федеральных законов на всей территории страны в интересах обеспечения и защиты прав и свобод личности, человека и гражданина в обществе. В соответствии с данным критерием достигается законность принимаемых решений, а действия должностных лиц приобретают характер их наиболее эффективной реализации. При этом может наступать юридическая ответственность должностных, физических и юридических лиц за ненадлежащее выполнение служебных обязанностей или осуществление полномочий в нарушение установленных требований.

Сущность общественной оценки эффективности деятельности органов государственного управления представляет собой совокупность установленных процедур, осуществляемых органами государственной власти, институтами гражданского общества, отдельными гражданами по проверке качества управления, соблюдения прав и свобод человека на предмет соответствия интересам личности, семьи и общества.

1. Какие методики определения оценки эффективности деятельности органов государственного управления Вам известны?

2. Перечислите критерии оценки организации и эффективности деятельности органов государственного управления и обоснуйте их.

3. Что собой представляет общественная оценка эффективности государственного управления?

4. По каким направлениям, по Вашему мнению, следует совершенствовать государственное управление в России?

5. Что следует понимать под критерием оценки эффективности деятельности органа государственного управления?

Кейс 2. Победа Трампа, как и результаты Brexit, стали неожиданностью прежде всего для социологов и исследователей общественного мнения. Теоретически вероятно, что эти события подтолкнули аналитиков к совершенствованию методологии

Когда утро 9 ноября началось с сенсационной новости о победе Дональда Трампа на выборах президента США, сразу вспомнилась длинная и непростая ночь с 23 на 24 июня 2016 года. Тогда понемногу, час за часом, становилось ясно, что выход Британии из Евросоюза превращается из весьма маловероятного события в реальность. В этот раз аналитики всего мира наблюдали, как рушатся казавшиеся непоколебимыми шансы Хиллари Клинтон на победу. В обоих случаях большинство считало, что результат практически предрешён, но к утру эти прогнозисты были посрамлены. Что пошло не так и насколько теперь можно доверять социологическим исследованиям и прогнозам?

Прежде всего нужно заметить, что победа Трампа стала гораздо более неожиданной для прогнозистов, чем Brexit. Причина? Примерно с начала года разрыв между сторонниками и противниками выхода из ЕС в Британии в большинстве опросов находился в пределах статистической погрешности - около 2-3%. В США разница между поддержкой Хиллари и Трампа так же во многих опросах была невелика и попадала в пределы погрешности.

Но система президентских выборов в Штатах отличается от привычной для нас. Каждый штат делегирует определённое количество представителей в так называемую Коллегию выборщиков, большинством избирающую президента. Все представители штата обязуются поддержать кандидата, набравшего большинство голосов. То есть даже если кандидат победил в данном штате с преимуществом в один голос, он получает поддержку всех его представителей.

Теперь посмотрим на итоги голосования в каждом штате. В восьми штатах один из кандидатов победил с разницей менее чем в 3% голосов. Эти штаты принесли 22 голоса выборщиков Хиллари Клинтон и 76 голосов Дональду Трампу. Для победы на выборах

нужно набрать 270 голосов выборщиков. То есть огромную роль в победе республиканца сыграли штаты, борьба в которых была жёсткой. И в этой ситуации журналисты и блогеры использовали соцопросы, где один из кандидатов имел небольшой перевес в рамках статистической погрешности, для громких сообщений о том, что, скажем, Клинтон уверенно лидирует. Конечно, когда стали известны результаты выборов, многие посчитали, что раз заголовки не соответствовали реальному результату, значит, социологи ошиблись. Вот только ошибались - а точнее, недобросовестно подавали информацию - журналисты.

Но дело, конечно, не только в этом. Во многих случаях реальный исход голосования был гораздо более благоприятен для Трампа, чем прогнозировали эксперты. Пример - штат Пенсильвания, в котором, по предварительным прогнозам, должны были выиграть демократы. Согласно экзитполу, Хиллари лидировала там с перевесом в 5%, а в итоге впервые с 1988 года победил республиканский кандидат, опередив Клинтон на 1,24%.

В результате действительно впору говорить о своеобразном кризисе в области социологических исследований. Некоторые модели прогнозирования явки и распределения голосов избирателей, определившихся с выбором в последний момент, не сработали и в случае с Brexit, и на недавних выборах. Кроме того, хотя есть способы уменьшить процент респондентов, не желающих отвечать на вопросы интервьюера, весьма сложно сделать так, чтобы никто не промолчал и не соврал.

Таким образом, речь идёт о кризисе, связанном ограничениями существующих методов. Это может привести к сокращению финансирования социологических исследований и, возможно, прогностических исследований в социальных науках в целом. Помимо этого, силы в других странах, использующие антисистемную риторику, будут всё больше апеллировать к «кейсу Трампа»: «основные медиа и соцопросы были против него, но он победил, и мы можем». Это не будет способствовать доверию к нейтральности исследователей. Мы уже видим последствия такого недоверия в Украине: реакцией комментаторов на любой неудовлетворительный для «своей» силы результат опроса являются спекуляции в духе «это заказ в пользу N».

С другой стороны, теоретически вероятно, что произошедшее в 2016 году подтолкнёт исследователей к совершенствованию методологии. Помимо того, победа Трампа может привести к тому, что в дальнейшем сторонники правых в западном мире будут более открыто заявлять о своих взглядах. Всё это может улучшить точность исследований в дальнейшем.

Но, кроме того, Трамп, как и Brexit, напомнил, что соцопросам нельзя доверять слепо. Опрос - это не волшебный хрустальный шар, точно показывающий будущее. Скорее это довольно неплохая и, конечно, более точная, чем спекулятивные рассуждения, ориентировочная оценка. Наши методы ограничены объективно. До «психоистории» Айзека Азимова, позволяющей идеально точно прогнозировать поведение групп людей, социальным наукам нашего времени ещё далеко.

- 1. В чем причина ошибки социологов, которые не смогли предсказать победу Трампа?*
- 2. Приведите примеры подобных ошибок в политической системе в России.*
- 3. Как должны современные политики выстраивать отношения с организациями по изучению общественного мнения?*
- 4. Предложите современные технологии по изучению общественного мнения органам государственной власти.*

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Лекции оцениваются по посещаемости, активности, умению выделить главную мысль.

Практические занятия оцениваются по самостоятельности выполнения работы, грамотности в оформлении, правильности выполнения.

Самостоятельная работа оценивается по качеству и количеству выполненных домашних работ, грамотности в оформлении, правильности выполнения.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена и курсовой работы.

Критерии оценки экзамена в тестовой форме: количество баллов или удовлетворительно, хорошо, отлично. Для получения соответствующей оценки на зачете и экзамене по курсу используется накопительная система балльно-рейтинговой работы студентов. Итоговая оценка складывается из суммы баллов или оценок, полученных по всем разделам курса и суммы баллов полученной на зачете или экзамене.

Таблица 4.1 – Критерии оценки уровня знаний студентов с использованием теста на экзамене по учебной дисциплине

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	86-100 % правильных ответов
Хорошо	71-85 %
Удовлетворительно	51- 70%
Неудовлетворительно	Менее 51 %

Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно».

Количество баллов и оценка неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично определяются программными средствами по количеству правильных ответов к количеству случайно выбранных вопросов.

Критерии оценивания компетенций следующие:

1. Ответы имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует об уверенных знаниях обучающегося и о его умении решать профессиональные задачи, оценивается в 5 баллов (отлично);
2. Более 75 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует о достаточных знаниях обучающегося и его умении решать профессиональные задачи – 4 балла (хорошо);
3. Не менее 50 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом) Их содержание свидетельствует об удовлетворительных знаниях обучающегося и о его ограниченном умении решать профессиональные задачи, соответствующие его будущей квалификации – 3 балла (удовлетворительно);
4. Менее 50 % ответов имеют решения с правильным ответом. Их содержание свидетельствует о слабых знаниях обучающегося и его неумении решать профессиональные задачи – 2 балла (неудовлетворительно).

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена в устной форме:

Оценка «отлично» выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. Могут быть допущены недочеты в определении понятий,

исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.

Оценка «хорошо» выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен. Ответы на дополнительные вопросы логичны, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает.

Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно».

Критерии оценки при решении задач: оценка «отлично» выставляется студенту, если он, решил задачу верно, пришел к верному знаменателю, показал умение логически и последовательно аргументировать решение задачи во взаимосвязи с практической действительностью. Оценка хорошо ставится в том случае если задача решена верно, но с незначительными погрешностями, неточностями. Оценка удовлетворительно ставится если соблюдена общая последовательность выполнения задания, но сделаны существенные ошибки в расчетах. Оценка неудовлетворительно ставится если задача не выполнена.

Критерии оценки текущих тестов: если студент выполняет правильно до 51% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «неудовлетворительно»; если студент выполняет правильно 51-70% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «удовлетворительно»; если студент выполняет правильно 71-85 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «хорошо»; если студент выполняет правильно 86-100% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «отлично».

Практические занятия оцениваются по самостоятельности выполнения работы, активности работы в аудитории, правильности выполнения заданий, уровня подготовки к занятиям.

Самостоятельная работа оценивается по качеству и количеству выполненных домашних работ, грамотности в оформлении, правильности выполнения.

Критерии оценки контрольных работ студентов очно-заочного обучения:

«Зачтено» ставится если контрольная работа выполнена в срок, не требует дополнительного времени на завершение; контрольная работа выполнена полностью: решены все задачи, даны ответы на все вопросы, имеющиеся в контрольной работе; без дополнительных пояснений используются знания, полученные при изучении дисциплин; даны ссылки на источники информации и ресурсы сети Интернет, использованные в работе; контрольная работа аккуратно оформлена, соблюдены требования ГОСТов;

«Не зачтено» ставится если контрольная работа не выполнена в установленный срок, продемонстрировано полное безразличие к работе, требуется постоянная консультация для выполнения задания; в контрольной работе присутствует большое число ошибок; не полностью или с ошибками решены задачи, даны неполные или неправильные ответы на поставленные вопросы; отсутствуют ссылки на источники информации и ресурсы сети

Интернет, использованные в работе; контрольная работа выполнена с нарушениями требований ГОСТов; контрольная работа выполнена по неправильно выбранному варианту.