

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и качеству
образования

_____ И. А. Долгова

15 апреля 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

Государственные и муниципальные услуги

Направление подготовки:	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль подготовки:	Проектный менеджмент в государственном и муниципальном управлении
Квалификация:	бакалавр
Форма обучения:	очно-заочная
Год начала подготовки:	2026

Самара
2026

1.Оценочные средства, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Код и наименование обще профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения обще профессиональн ой компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Вид аттестации и оценочных средств
ОПК-5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно – коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг.	ОПК-5.И-2. Использует технологии электронного правительства для предоставления государственных и муниципальных услуг	ОПК-5.И-2. 3-2. Знает порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Текущий контроль: устный опрос, тест для текущего контроля, реферат Промежуточная аттестация: контрольное задание
		ОПК-5.И-2. У-1. Умеет использовать интернет – платформы и серверы как инструмент взаимодействия органов власти и населения в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг	Текущий контроль: устный опрос, тест для текущего контроля Промежуточная аттестация: контрольное задание
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.	ОПК-8. И-1. Участствует в принятии решения о внедрении информационных технологий для решения задач в профессиональной сфере	ОПК-8. И-1 У-1. Умеет обосновывать актуальность и необходимость внедрения информационных технологий в процесс предоставления государственных услуг	Текущий контроль: устный опрос, тест для текущего контроля, реферат Промежуточная аттестация: контрольное задание
		ОПК-8. И-1 У-2. Умеет обосновывать актуальность и необходимость внедрения	Текущий контроль: устный опрос, тест для текущего контроля, реферат Промежуточная аттестация:

		информационных технологий в процесс реализации управленческих функций в публичной сфере	контрольное задание
	ОПК-8. И-2. Участвует в оценке эффективности использования информационных технологий для решения задач в профессиональной сфере	ОПК-8. И-2. У-1. Умеет анализировать результаты использования информационных технологий в процесс предоставления государственных услуг	Текущий контроль: устный опрос, тест для текущего контроля, реферат Промежуточная аттестация: контрольное задание
Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Вид аттестации и оценочных средств
ПК-1. Способен проектировать, осуществлять управление процессами предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1.И-1. Проектирует процессы предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1.И-1. 3-2. Знает права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг; обязанности государственных органов, предоставляющих административные услуги	Текущий контроль: устный опрос, тест для текущего контроля, реферат Промежуточная аттестация: контрольное задание
		ПК-1.И-1. У-1. Умеет описывать и анализировать процессы предоставления государственных и муниципальных услуг	Текущий контроль: устный опрос, тест для текущего контроля, проект Промежуточная аттестация: контрольное задание.
		ПК-1.И-1. В-1. Владеет навыками проектирования процессов предоставления	Текущий контроль: устный опрос, тест для текущего контроля, проект Промежуточная аттестация:

		государственных и муниципальных услуг	контрольное задание.
	ПК-1. И-2. Разрабатывает стандарты и регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1.И-2. 3-2. Знает порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения административного регламента предоставления государственных и муниципальных услуг	Текущий контроль: устный опрос, тест для текущего контроля Промежуточная аттестация: контрольное задание
		ПК-1. И-2. У-1. Умеет разрабатывать стандарты и регламенты государственных и муниципальных услуг	Текущий контроль: устный опрос, тест для текущего контроля, реферат Промежуточная аттестация: контрольное задание
		ПК-1. И-2. В-1. Владеет навыками анализа процессов предоставления государственных и муниципальных услуг	Текущий контроль: устный опрос, тест для текущего контроля, проект Промежуточная аттестация: контрольное задание.

2. Оценочные средства для текущего контроля

2.1. Вопросы для подготовки к семинарским/практическим занятиям

Тема 1. ПК-1.И-2. 3-2. Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг

Вопросы для устного опроса:

1. Проблема определения понятия «публичная услуга».
2. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг
3. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Классификация государственных и муниципальных услуг. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.
5. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.
6. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций.
7. Участие в межведомственном информационном взаимодействии Банка России.

Практическое задание:

1. Провести сравнительный анализ обязанностей органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.
2. Проанализировать требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Тема 2. ПК-1.И-1. 3-2. ПК-1.И-1. У-1. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для устного опроса:

1. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
2. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
3. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме.
5. Реестровая модель учета результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.
6. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг.
7. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.
8. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
9. Реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг.
10. Административные регламенты. Требования к структуре и к разработке проектов административных регламентов.
10. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги, единому стандарту.

Практическое задание:

Осуществить анализ административного регламента на: а) соответствие нормативно-правовой базе; б) на избыточность административных процедур; в) на межведомственное взаимодействие; г) на коррупциогенность (примечание: для работы необходим доступ к любой справочно-правовой системе).

Тема 3. ОПК-5.И-2. 3-2. У-1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

Вопросы для устного опроса:

1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
2. Предоставление двух и более государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах при однократном обращении заявителя.
Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
3. Требования к соглашениям о взаимодействии.

Практическое задание:

С помощью любой информационно-поисковой системы (ИПС) найдите в Интернете адрес портала государственных и муниципальных услуг региона. Найдите каталог предоставляемых

электронных услуг и ознакомьтесь с ним. Охарактеризуйте доступность государственных (муниципальных) услуг по таким критериям, как: физическая доступность, временная доступность, территориальная доступность, информационная доступность, финансовая доступность.

Тема 4. ОПК-8. И-1 У-1. У-2. ОПК-8. И-2. У-1. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для устного опроса:

1. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
2. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме
3. Порталы государственных и муниципальных услуг.
4. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
5. Правила использования простых электронных подписей при оказании государственных и муниципальных услуг.
6. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах

Практическое задание:

С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Получение паспорта гражданина РФ в связи с достижением возраста 14 лет». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа? Какие в данной ситуации могут быть причины для отказа в предоставлении услуги? Какие критерии будут учитываться при оценке качества и доступности предоставления услуги в МФЦ?

Тема 5. ПК-1.И-1. 3-2. У-1. В-1. ПК-1.И-2. 3-2. У-1. В-1. Мониторинг и контроль как инструменты обеспечения качества государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для устного опроса:

1. Понятие мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг.
2. Требования к информации, используемой при принятии решений в системе оказания государственных и муниципальных услуг.
3. Контроль как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг.
4. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, или их работников.
4. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.
5. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования.

Практическое задание:

1. Охарактеризовать современные тенденции и проблемы организации предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Провести оценку предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

3. Оцените потребность потенциальных получателей в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением. Для этого оцените:

- численность и сегменты потенциальных получателей услуги;
- значения показателей потребности в данной услуге (в том числе об объеме удовлетворенной, неудовлетворенной и латентной потребности);
- значения показателей, характеризующих потребительские предпочтения (средний объем услуг на одного получателя, требования к качеству и составу услуг и др.).

Критерии оценки работы на практическом занятии

Критерии	Максимальное количество баллов за занятие
Устный опрос, коллоквиум	
Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов. Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии. Очевидно использование источники рекомендованной литературы использованы Продемонстрирована культура речи.	5 баллов
Решение задач, кейсов, заданий, выполнение лабораторных работ	
Верно выполненное практическое (лабораторное) задание	5 баллов

2.2. Темы докладов и рефератов

ОПК-5.И-2. 3-2. ПК-1.И-1. 3-2. ПК-1.И-2. 3-2.

1. Реестр государственных и муниципальных услуг.
2. Оптимизация количества государственных и муниципальных услуг.
3. Элементарные и композитные государственные (муниципальные) услуги.
4. Фиктивные и избыточные государственные (муниципальные) услуги.
5. Предпосылки к введению и ограничения в использовании платных муниципальных (государственных) услуг.
6. Стандарты и регламенты государственных и муниципальных услуг.
7. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.
8. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг в современной России.
9. Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг.
10. Виды мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.
11. Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг.
12. Классификация социологических методов получения первичной информации. Понятие и виды опросов.
13. Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных (муниципальных) услуг.
14. Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг.
15. Виды и формы использования государственно-частного партнерства в сфере услуг для стимулирования социально-экономического развития территорий.
16. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

17. Современные муниципальные услуги в многофункциональных центрах, их виды, и актуальность создания новых услуг.
18. Основные критерии оценки работы служащего, предоставляющего услуги.
19. Многофункциональный центр: функции, права, обязанности и ответственность.
20. Предпосылки к введению и ограничения в использовании платных муниципальных (государственных) услуг.
21. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.
22. Порталы государственных и муниципальных услуг.
23. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
24. Проблема определения эффективности государственного и муниципального управления в сфере оказания государственных и муниципальных услуг.

Шкала и критерии оценки докладов

Критерии	Показатели	Баллы
1. Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	Макс. - 20 баллов
2. Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме реферата (доклада); - соответствие содержания теме и плану; - полнота и глубина раскрытия основных понятий; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	Макс. - 30 баллов
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по теме; - привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	Макс. - 20 баллов
4. Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом; - соблюдение требований к объему работы; - культура оформления: выделение абзацев; - использование информационных технологий.	Макс. - 15 баллов
5. Изложение	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.	Макс. - 15 баллов

Доклад оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 51-100 баллов – «зачтено»;
- менее 50 баллов – «не зачтено».

2.3. Темы проектов

ОПК-6. И-3. 3-1. 3-2. 3-3. У-1. У-2.

1. Совершенствование механизмов оказания государственных услуг в субъекте РФ (на примере Самарской области).
2. Совершенствование механизмов оказания муниципальных услуг (на примере г.о. Самара).
3. Реализация государственной политики в сфере ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
4. Разработка механизмов совершенствования организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
5. Совершенствование критериев оценки эффективности Портала государственных и муниципальных услуг.

Шкала и критерии оценки проектов

Элементы и этапы выполнения работы	Показатели	Максимальные баллы
Введение	Отражение и обоснование актуальности рассматриваемой темы. Определение основных категорий. Определение цели и задач исследования.	10
Основная часть	Логичное изложение материала. Соответствие требованиям методических рекомендаций к содержанию работы/проекта.	50
Заключения	Наличие развернутых, самостоятельных выводов по работе/проекту.	5
Список источников	Соблюдение требований методических рекомендаций по количеству и качеству источников.	5
Оформление	Соответствие разработанным требованиям оформления. Соблюдение норм литературного языка. Отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок, погрешностей стиля.	15
Сроки выполнения	Соблюдение графика выполнения работы/проекта	15
		100

Проекты оцениваются по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 51-100 баллов – «зачтено»;
- менее 50 баллов – «не зачтено».

2.4. Тесты для текущего контроля

Выбрать ОДИН правильный ответ

1. ПК-1.И-1. 3-2. К правам заявителей при получении государственных и муниципальных услуг относят:
 - а) получение услуги своевременно и в соответствии со стандартом ее предоставления;
 - б) получение услуг лично;
 - в) получение всех услуг бесплатно.
2. ПК-1.И-2. 3-2. Какие из перечисленных принципов являются основой для оказания государственных услуг?
 - а) наличие паспорта гражданина Российской Федерации;
 - б) принцип уважения прав человека и основных забот;
 - в) равный доступ заявителям без какой-либо дискриминации по всем признакам (пол, раса, национальность, язык, имущественное положение и т.д.).
3. ОПК-5.И-2. 3-2. По наличию «промежуточного результата» к государственным услугам НЕ относят:
 - а) государственную услугу простую;
 - б) государственную услугу сложную;
 - в) финансовые услуги.
4. ПК-1.И-2. 3-2. Стандарт услуги в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, включает:
 - а) совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления;
 - б) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
 - в) общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу.
5. ПК-1.И-2. 3-2. При классификации государственных услуг «по наличию стандартов» НЕ выделяют следующие услуги:
 - а) стандартизированные;
 - б) не стандартизированные;
 - в) регламентированные.
6. ПК-1.И-2. 3-2. Какие источники финансирования государственных (муниципальных) услуг существуют?
 - а) бюджетное финансирование;
 - б) финансирование за счет средств коммерческого банка;
 - в) финансирование за счет средств юридических лиц.
7. ПК-1.И-2. 3-2. В соответствии с требованиями Федерального закона "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ" 2003 года (ст. 53), кто должен устанавливать муниципальные минимальные социальные стандарты, определяющие объемы, качество и периодичность предоставления отдельных муниципальных услуг?
 - а) Правительство РФ;
 - б) Органы местного самоуправления;
 - в) Глава муниципального образования.
8. ПК-1.И-2. 3-2. Один из важных индикаторов оценки эффективности оказания муниципальных услуг является:
 - а) количество благодарственных писем;

- б) количество предложений;
- в) количество обращений и жалоб.

9. ПК-1.И-2. 3-2. При предоставлении муниципальных услуг существует проблема распределения оплаты услуг между различными категориями граждан. Какие два принципа можно использовать для решения этой проблемы?

- а) принцип «равенства»;
- б) принцип «выбора»;
- в) принцип «справедливости».

10. ПК-1.И-2. 3-2. К конечным результатом оказания государственной услуги НЕ относят:

- а) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом;
- б) факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом;
- в) влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга.

Шкала и критерии оценки текущего тестирования

Число правильных ответов	Оценка
51-100% правильных ответов	Оценка «зачтено»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «не зачтено»

2.4. Варианты контрольных работ (при наличии)

ОПК-5.И-2. 3-2. У-1. ОПК-8. И-1 У-1. У-2. ОПК-8. И-2. У-1. ПК-1.И-1. 3-2. У-1. В-1. ПК-1.И-2. 3-2. У-1. В-1.

Вариант 1. Требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Вариант 2. Реестровая модель учета результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

Вариант 3. Административные регламенты и стандарты оказания государственных услуг в региональном управлении.

Вариант 4. Административные регламенты и стандарты оказания муниципальных услуг.

Вариант 5. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Вариант 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

Вариант 7. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.

Вариант 8. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.

Вариант 9. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Вариант 10. Система досудебного (внесудебного) обжалования.

Критерии оценки контрольной работы

Элементы и этапы выполнения контрольной работы	Показатели	Максимальные баллы
---	-------------------	---------------------------

Элементы и этапы выполнения контрольной работы	Показатели	Максимальные баллы
Ответы на задания контрольной работы (по вариантам)	Соответствие требованиям методических рекомендаций к содержанию контрольной работы. Правильность и полнота проведения анализа/ оценки/ решения. Отражение выводов по заданию и их обоснованность.	70
Список источников	Соблюдение требований методических рекомендаций по количеству и качеству источников.	5
Оформление	Соответствие разработанным требованиям оформления. Соблюдение норм литературного языка. Отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок, погрешностей стиля	15
Сроки выполнения	Соблюдение графика выполнения контрольной работы	10
		100

Контрольная работа оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 51-100 баллов – «зачтено»;
- менее 50 баллов – «не зачтено».

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Банк контрольных заданий (с указанием компетенции)

1. ОПК-5. И-2 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Предоставление (исполнение) государственных и муниципальных услуг (функций) непосредственно федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, в том числе в многофункциональных центрах по принципу «одного окна», и в электронной форме, подлежит:

- А. Унификации на основе единых стандартов и административных регламентов
 Б. Регламентации, включению в соответствующие реестры и оптимизации их предоставления (исполнения)
 В. Реализации в доступном заявителю режиме и с высоким качеством
 Г. Интенсификации с использованием современных информационных технологий

2. ОПК-5. И-2 Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствия между механизмами предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде задачами совершенствования государственных и муниципальных услуг

1. Должна быть обеспечена возможность использования нескольких каналов при получении одной услуги: подача заявления с использованием персонального компьютера, отслеживание хода предоставления услуги с помощью SMS, получение результата услуги в МФЦ по месту временного	А. Удобство и предсказуемость для граждан процедур взаимодействия
---	---

пребывания	
2. Процедуры получения услуги должны быть насколько возможно формализованы. Все необходимые процедуры, требования к гражданину, критерии принятия решений должны быть установлены нормативно, а также дополнительно изложены на доступном для заявителя языке	Б. Минимизация временных и финансовых расходов граждан
3. Процедуры получения услуг должны отвечать обоснованным ожиданиям граждан, сформированным их опытом взаимодействия с организациями, работающими на конкурентных рынках	В. Создание единой точки доступа к услугам (универсальный личный кабинет)
4. Гражданину должен быть доступен сервис, обеспечивающий отображение текущего статуса предоставления государственных и муниципальных услуг, сохранение истории обращений за получением услуг, включая хранение результатов таких обращений	Г. Доступность гражданам различных каналов получения услуг

3. ОПК-5. И-2 Прочитайте текст и дайте полный и развернутый ответ

Все заявления граждан на предоставления государственных и муниципальных услуг, поданные в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг, рассматриваются в первоочередном порядке. На чем основан такой подход к организации предоставления государственных и муниципальных услуг?

4. ОПК-8 И-1. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Документ, удостоверяющий личность гражданина, и дающий право на получение государственных и муниципальных услуг, это:

- А. Паспорт гражданина РФ
- Б. Свидетельство о постановке на налоговый учет
- В. СНИЛС
- Г. Универсальная электронная карта
- Д. Банковская карта

5. ОПК-8 И-1.. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Граждане имеющие право на получение универсальной электронной карты, - это

- А. Все граждане РФ
- Б. Только граждане Российской Федерации старше 14 лет.
- В. Только граждане, зарегистрированные на Едином портале государственных услуг
- Г. Только граждане, имеющие банковский счет в Сбербанке.

6. ОПК-8 И-1. Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие возможностями электронной подписи и ее видами при получении государственных и муниципальных услуг

1. Применяется при взаимодействии с контрагентами, госорганами, партнёрами и сотрудниками без предварительной договоренности, а также при участии в электронных торгах, подписании заявлений на Госуслугах	А. Простая электронная подпись
2. Применяется при подтверждении, что сообщение или документ подписаны конкретным человеком,	Б. Усиленная неквалифицированная

но не гарантирует их неизменность после этого. Автоматически ставится при отправке, заявления на Госуслугах	электронная подпись
3. Применяется, если стороны заключили соглашение об этом или так указано в законе. В таких случаях документы, подписанные от руки или с помощью электронной подписи имеют равную юридическую силу	В. Усиленная квалифицированная электронная подпись

7. ОПК-8 И-2. Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между программными инструментами (продуктами), используемыми в Электронном правительстве, и системными элементами Электронного правительства для которых эти инструменты (продукты) используется

1. Инструменты для направления запросов поставщикам информации и ответов потребителям.	А. Система межведомственного электронного взаимодействия
2. Программный продукт на базе Open Source для автоматизации обмена информацией с ФК через инфраструктуру СМЭВ	Б. Система взаимодействия инфосистем заказчика в рамках межведомственного электронного взаимодействия
3. Универсальный шлюз интеграции СМЭВ	В. Система управления процессами обработки документов
4. Платформа КСК.ИК. Документооборот	Г. Система взаимодействия с ГИС ГМП

1	2	3	4

8. ОПК-8 И-2. Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между типами государственных услуг и характером взаимодействия в электронном формате

1. Результат выполнения услуги выдается и является легитимным в электронном виде	А. Двустороннее взаимодействие
2. Размещение на сайтах государственных органов шаблонов документов	Б. Информирование
3. Подача и прием документов в электронном виде	В. Юридически значимое двустороннее взаимодействие
4. Предоставление потребителю информации, которую необходимо знать для получения услуги	Г. Одностороннее взаимодействие

1	2	3	4

9. ОПК-8 И-2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

В субъектах РФ вопросы координации формирования электронного правительства возлагается на

- А. Министерство науки и образования субъекта РФ
- Б. Региональное управление Роскомнадзора
- В. Министерство связи и информации субъекта РФ
- Г. Региональные комиссии по административной реформе

10. ПК-1 . И-1. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Заявитель через Единый портал государственных услуг обратился 30 мая с заявлением на получение индивидуального пропуска для въезда (прохода) лиц и транспортных средств в пограничную зону. В порядке оказания услуги, размещенном на портале, были указаны следующие условия:

- перечень документов, необходимых для получения услуги;
- сроки оказания услуги – 15 рабочих дней с момента регистрации заявления;
- способы получения результатов услуги (пропуска) – по почте или при личном визите в региональное управление ФСБ (Пограничное управление) в том регионе, на пребывание в котором (в отдельных районах) требовался пропуск.

Заявитель, проживающий в другом регионе и планирующий прилететь в приграничную зону 23 июня (куплен билет на самолет), выбрал способ получения пропуска – «лично» при посещении регионального управления ФСБ, Он логично рассчитал, что по пути следования к месту отдыха можно будет заехать и забрать пропуск.

Региональное управление ФСБ, зарегистрировало данное заявление 1 июня и прислало в личный кабинет заявителя на Госуслугах уведомление следующего содержания:

«Уважаемый заявитель, в заявлении Вы указали способ получения «В ПОГРАНИЧНОМ ОРГАНЕ». Результат предоставления Гос.услуги необходимо получить в Пограничном управлении (указан адрес управления в регионе пребывания) на 15 рабочий день с момента регистрации заявления. Не востребованные документы на 16 день будут направлены почтой по адресу проживания заявителя, указанному в заявлении».

Вопросы к кейсу. 1. Рассчитайте, сможет ли заявитель получить пропуск в погранзону? 2. Есть ли в данной ситуации нарушения принципов оказания государственной услуги. 3. Что можно предложить для повышения качества оказания услуги?

11.ПК-1 И-2 Соотнесите модели публичного управления и их признаки

А. Роль населения: участие в создании общественных благ	1. Сервисная модель
Б. Цель публичного управления: обеспечение качества услуг населению	2. Бюрократическая модель
В. Роль населения: участие в публичном управлении	3. Партисипативная модель
Г. Основные функции публичного управления: реализация общих и конкретных функций управления	4. Поссибилитарная модель

12. ПК-1 И-2 Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите последовательность создания электронных административных регламентов

- А. Поддержка регламентов в актуальном состоянии
- Б. Разработка должностных регламентов
- В. Оптимизация процессов
- Г. Выбор приоритетных для регламентации процессов
- Д. Описание процессов
- Е. Разработка регламентов административных процессов

3.2. Ключи к контрольным заданиям

№	Ответ
1	А Это требование содержится в ст. 1 п.3. Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (в ред. от 21.07.2014 г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
2	1Г2Б3А4В
3	П. 3.1 Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, принятой 11 ноября 2013 Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации содержит следующие приоритеты: - приоритет сценариев дистанционного взаимодействия между гражданином и органами, предоставляющими; услуги. Реализация этих приоритетов происходит путем увеличения числа услуг, которые заявители получают через Единый портал гос. услуг. Этим обеспечивается снижение административных барьеров, упрощение процедуры предоставления услуг и сокращение сроков их оказания, внедрение единых стандартов для обслуживания граждан, проживающих на различных территориях. Для популяризации электронной формы получения услуг среди населения, вводится принцип приоритета для заявителей, которые получают услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг
4	А Г В соответствии с о ст.22 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» универсальная электронная карта наряду с паспортом гражданина РФ является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг
5	А В соответствии с о ст.22 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» универсальная электронная карта выдается Всем гражданам России на основании заявления, поданного при личном посещении пункта приема заявлений на получение универсальных электронных карт (для гражданина до 14 лет заявление подает и подписывает его законный представитель (необходимо при себе иметь документ, подтверждающий полномочия представителя)
6	1В2А3Б
7	1А2Г3Б4В
8	1В2Г3А4Б
9	Г Раздел IV Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года (утв. Распоряжением Правительства РФ от 6 мая 2008 г. № 632-
10	1. Заявитель не сможет получить результат гос. услуги. Когда 23 июня он прибудет в Пограничное управление региона, пропуск уже отправят по почте на его адрес проживания. 15 рабочих дней – это 21 календарный день. Если заявление зарегистрировано 1 июня, следовательно, услуга будет оказана 21 июня. 22 июня ответственный специалист невострєбованный пропуск отправит по почте. 2. Здесь присутствует нарушение качества оказания государственной услуги. В данном случае заявителю до подачи заявления не была предоставлена вся необходимая информация, на основании которой он принимает решение о способе получения результатов услуги. Информация о том, что пропуск можно забрать только в день оказания услуги, появилась у заявителя уже после регистрации заявления. 3. На портале Госуслуг нужно разместить более подробную и наглядную информацию о порядке получения услуги, которая будет видна заявителю в процессе оформления заявления и выбора способа получения ее

	результатов. Предпочтительно перейти на электронный формат оформления пропуска с цифровой подписью ответственного лица, который можно отправить заявителю по электронной почте.
11	A4B1B3Г2
12	ГДВЕБА

Шкала и критерии оценки текущего тестирования

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
50-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

3.3. Перечень тем для проверки образовательных результатов на знания (вопросы к зачёту/экзамену, при наличии)

Не предусмотрено