

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ**

УТВЕРЖДЕНО
Председатель УМС
факультета государственной
культурной политики
Единак А. Ю.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Направление подготовки *38.03.04 Государственное и муниципальное
управление*

Профиль *Государственное и муниципальное управление в социально-
культурной сфере*

Квалификация (степень. – бакалавр

Форма обучения: очная

Раздел 1. Перечень компетенций

Компетенция (код и наименование).	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
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-5.1. Использует Информационно коммуникационные технологий, а также государственные и муниципальные информационные системы в профессиональной деятельности при реализации публичных функций (в том числе, предоставлении государственных или муниципальных услуг). ОПК-5.2. Применяет методы и программные средства обработки информации государственных и муниципальных информационных систем в профессиональной деятельности.	Знать: современные информационные технологии, включая технологии BlockChain и Big Data, возможности их использования при реализации публичных функций; - перечень и возможности применения методов и программных средств обработки информации государственных и муниципальных информационных систем.
		Уметь: применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования; - использовать современные информационные технологии обработки информации государственных и муниципальных информационных систем
		Владеть: навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности; - навыками и приемами использования обработки информации государственных и муниципальных информационных систем
ПК-5. Владение навыками планирования и организации деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления.	ПК 4 Понимает и анализирует направления и тенденции развития системы государственного и муниципального управления ПК-3.2. Владеет навыками планирования деятельности и формирования управленческих структур органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления ПК-4.2. Владеет технологиями, приемами, обеспечивающими эффективное оказание	Знать: - нормативную базу организации государственного и муниципального управления в Российской Федерации; систему органов государственного управления в Российской Федерации; опыт становления и состав органов местного самоуправления; организационную структуру местной администрации; принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме; порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения административного регламента; стандарты предоставления государственной и муниципальной услуги: требования и порядок разработки;
		Уметь: - анализировать направления и тенденции развития системы государственного и муниципального управления; осуществлять прием и согласование документации, заявок, заявлений; предоставлять информацию из реестров, баз данных, выдавать справки, выписки, документы, разъяснения и сведения; рассматривать запросы, ходатайства, уведомления, жалобы;

	государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	Владеть: - навыками планирования деятельности и формирования управленческих структур органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, навыками анализа политической и управленческой информации; навыками подготовки документации по предоставлению государственной услуги, технологиями работы с обращениями граждан.
--	--	---

Раздел 2. Типовые и оригинальные контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

Индикаторы достижения части компетенции, соотнесенные с дисциплиной – результаты изучения дисциплины (по этапам формирования знания, умения и навыка и (или) опыта деятельности) в соответствии с разделом 2 ФОС	Раздел дисциплины в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 4)	Средство оценивания достижения компетенции в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 6)	Показатель оценивания	Критерии оценивания и оценочная шкала
ОПК-5				
Знать: современные информационные технологии, включая технологии BlockChain и Big Data, возможности их использования при реализации публичных функций; - перечень и возможности применения методов и программных средств обработки информации государственных и муниципальных информационных систем..	Тема 3. Реестры государственных и муниципальных услуг	Опросы, рефераты,	Воспроизведение обучающимся теоретического материала по теме	Полнота ответа, глубина проработки материала
Уметь: применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы	Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг многофункциональных центрах	Тесты, доклады, практические задания, кейс-задачи	Самостоятельное	Правильность,

использования; - использовать современные информационные технологии обработки информации государственных и муниципальных информационных систем	Тема 8 Электронное правительство		применение обучающимся умений на практике	полнота и решения задачи количество выполненных заданий
Владеть: навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности; - навыками и приемами использования обработки информации государственных и муниципальных информационных систем	Промежуточная аттестация	экзамен	Воспроизведение обучающимся теоретического материала, способность применять знания на практике	Правильность и полнота ответов
ПК- 5				
Знать: - нормативную базу организации государственного и муниципального управления в Российской Федерации; систему органов государственного управления в Российской Федерации; опыт становления и состав органов местного	Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента	Опрос, тестирование,	Воспроизведение обучающимся теоретического материала по теме,	Полнота ответа, глубина проработки и материала
	Тема 2 Координация мероприятий административной реформы			

самоуправления; организационную структуру местной администрации; принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме; порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения административного регламента; стандарты предоставления государственной и муниципальной услуги: требования и порядок разработки;	Тема 3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг			
Уметь: - анализировать направления и тенденции развития системы государственного и муниципального управления; осуществлять прием и согласование документации, заявок, заявлений; предоставлять информацию из реестров, баз данных, выдавать справки, выписки, документы, разъяснения и сведения; рассматривать запросы, ходатайства, уведомления, жалобы;	Тема 4 Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.	Опрос, доклады, выполнение практических заданий	Самостоятельное применение обучающих умений на практике	Корректность рассуждений, правильность и количество выполненных заданий
	Тема 5. Государственное (муниципальное) задание			
	Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах			
	Тема 7 Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки			
Владеть: - навыками планирования деятельности и формирования управленческих структур органов	Промежуточная аттестация	экзамен	Воспроизведение обучающимся теоретического	Полнота и правильность ответов

государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, навыками анализа политической и управленческой информации; навыками подготовки документации по предоставлению государственной услуги, технологиями работы с обращениями граждан.			материала, материала, способность применять знания на практике.	
---	--	--	---	--

2.1. Задания репродуктивного уровня (*обучающиеся демонстрируют способность воспроизводить изученный материал*)

Подготовка доклада репродуктивного типа очная и заочная формы

Темы для докладов и сообщений на практические занятия :

Для формирования компетенции ПК-5,

1. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.
2. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.
3. Права заявителя на получения государственных и муниципальных услуг.
4. Реестры государственных и муниципальных услуг.
5. Федеральный реестр государственных услуг.
6. Реестр государственных услуг субъектов РФ.
7. Административные регламенты.
8. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
9. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
10. Аутсорсинг государственных и муниципальных услуг.
11. Отличие функций органов власти от публичных и административных услуг.
12. Опыт внедрения универсальных электронных карт.
13. Доступность обжалования действий (бездействия) лиц, предоставляющих услуги.
14. Показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг.
15. Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

16. Подходы к определению нормативных затрат на оказание государственных и муниципальных услуг.
17. Проблема определения понятия «публичная услуга».
18. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
19. Программные документы в сфере развития технологий предоставления государственных и муниципальных услуг.
20. Компетенция федеральных органов власти в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг.
21. Компетенция органов государственной власти субъектов РФ в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг.
22. Компетенция органов местного самоуправления в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг.

Для формирования компетенции ОПК-5

23. Порталы государственных и муниципальных услуг.
24. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
25. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.
26. Подходы к реализации электронного правительства.

Требования к оформлению доклада. Доклад - расширенное устное сообщение (10-15 мин.), на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных и опытно-экспериментальных работ, имеющих большое значение для теории науки и практического применения, представляет собой обобщённое изложение результатов проведённых исследований, экспериментов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний.

Работать над докладом рекомендуется в следующей последовательности: глубоко изучить рекомендованную литературу по данному вопросу; критически оценивать привлекаемую для доклада научную литературу, подумать над правильностью и доказательностью выдвигаемых автором тех или иных положений; хорошо продумать и составить подробный план доклада; сопоставить рассматриваемые в изученных работах положения, факты, выделить в них общее и особенное, обобщить изученный материал в соответствии с намеченным планом доклада;

- тщательно продумать правильность изложенного в докладе того или иного положения, систематизировать аргументы в его защиту или против неправильных суждений;
- сделать необходимые ссылки на использованную в докладе психолого-педагогическую литературу, другие источники; подготовить необходимые к работе иллюстрации, умело использовать личные наблюдения, педагогический опыт и эксперименты.

Оценивание доклада

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота изложения темы; 2. Отсутствие фактических	Отсутствуют стилистические и грамматические ошибки, логика изложения, наличие причинно-следственных связей, нет фактических ошибок.
Хорошо		Отсутствуют фактические ошибки. Нет

	ошибок;	причинно-следственных связей, выводов.
Удовлетворительно	3. Самостоятельность изложения темы;	Изложение темы неполное, с существенными теоретическими или фактическими ошибками. Отсутствие понимания исторического процесса. Незнание элементарных дат, событий.
Неудовлетворительно		Не соответствует формату самостоятельного изложения, нет промежуточных выводов, заключения, отсутствуют причинно-следственные связи

Фонд тестовых заданий по компетенции

Сокращения

МСУ – местное самоуправление. МО – муниципальное образование

ВМЗ (ВРЗ, ВФЗ) - вопросы местного (регионального, федерального) значения.

ОПК-5

Задания с выбором одного правильного ответа

Внимательно прочтите задания и выберите 1 верный вариант ответа на предлагаемые задания.

1. Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются:

- а. В электронной форме
- б. В письменной форме

2. Портал государственных услуг Российской Федерации это - ...

- а. Предприятие по предоставлению государственных услуг;
- б. Организация по предоставлению муниципальных услуг;
- в. Справочно-информационный Интернет-портал (сайт..

3. Универсальные электронные карты выдаются гражданам на основании заявлений о выдаче универсальной электронной карты с:

- а. с 1 марта 2012 года
- б. с 1 января 2011 года
- в. с 1 января 2012 года

4. Универсальная электронная карта – это ...

- а. пластиковая карта, объединяющая в себе платёжное средство;
- б. российская пластиковая карта, объединяющая в себе идентификационное и платёжное средство;
- в. пластиковая карта, объединяющая в себе паспортные данные и платёжное средство.

5. Определение государственной и муниципальной услуги впервые появилось в Федеральном законе Российской Федерации:

- а. 2012 г.
- б. 2010 г.
- в. 2009 г.
- г. 2011 г.

6. Электронный документ - это

- а. любой документ, созданный и хранящийся на компьютере, будь то письмо, контракт или

- финансовый документ, схема, чертеж, рисунок или фотография;
- б. документ, аналог бумажному документу;
- в. копия, бумажного документа.

7. Максимальный срок действия сертификата соответствия на средство электронно-цифровой подписи

- а. 1 год
- б. 2 года;
- в. 3 года.

8. Инфомат это

- а. электронное терминальное устройство для получения информации о государственных услугах;
- б. терминал для совершения различных платежей банковскими картами и наличными денежными средствами.

№ Вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8
Ответы	а	в	г	б	б	а	в	а

Ответ верен – 0,5 балла

Ответ неверен – 0 баллов.

Задания с выбором нескольких ответов

Внимательно прочтите задания и выберите все верные варианты ответов.

При выполнении задания выделите жирным цифру или цифры ответов, являющиеся, по вашему мнению, правильными.

1. С помощью портала государственных услуг вы можете:

- а. получить услугу в электронном виде;
- б. получить услугу о погоде в любом городе;
- в. получить информацию о государственной услуге, в том числе место получения, стоимость, сроки оказания и образцы документов;
- г. получить информацию о государственных и муниципальных учреждениях.

2. Информация, необходимая для успешной регистрации на портале государственных услуг:

- а. паспортные данные гражданина РФ;
- б. номер страхового свидетельства государственного пенсионного страхования; в. адрес электронной почты;
- г. номер мобильного телефона, который ранее не использовался при регистрации на портале государственных услуг;
- д. номер мобильного телефона;
- е. адрес электронной почты, который ранее не использовался при регистрации на портале.

3. Виды электронно-цифровой подписи:

- а. простая;
- б. квалифицированная;
- в. усиленная
- квалифицированная;
- г. усиленная
- неквалифицированная.

4. Основными целями предоставления государственных и муниципальных услуг в

электронном виде:

- а. повышение конфиденциальности государственных услуг;
- б. повышение доступности государственных услуг,
- в. упрощение процедуры предоставления государственных услуг;
- г. сокращение сроков оказания государственных услуг;
- д. расширение возможностей самообслуживания граждан.

5. Функции многофункциональных центров я:

- а. прием запросов,
- б. информирование заявителей о порядке предоставления услуг;
- в. выдача документов;
- г. совершать различные платежи банковскими картами и наличными денежными средствами.

Ключи к тестовому заданию

№ Вопроса	1	2	3	4	5
Ответы	а, в, г	а, б, г, е	а, в, г	б, в, г	а, б, в

Критерии оценивания:

Все ответы верны – 2 балла

50 и выше % ответов верны – 1 балл

Менее 50% ответов верны – 0 баллов.

2.2. Задания реконструктивного уровня

(обучающиеся демонстрируют способность к анализу, синтезу, установлению причинно-следственных связей, самостоятельным выводам)

Пример тем для докладов реконструктивного типа на семинаре (на выбор): Для формирования компетенции ПК-5,

1. Предоставление государственных и муниципальных услуг в США.
2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в Великобритании.
3. Предоставление государственных и муниципальных услуг во Франции.
4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в ФРГ.
5. Административный регламент предоставления государственных и муниципальных услуг.
6. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
7. Предоставление государственных и муниципальных услуг в Московской области .
8. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
9. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.
10. Опыт государственно-частного партнерства в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг.
11. Практика борьбы с очередями при оказании государственной услуги по получению гражданства РФ.
12. Направления реформирования сферы предоставления государственных

и муниципальных услуг в Российской Федерации.

13. Система потребностей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.

14. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг.

15. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги.

16. Критерии оценки качества конечного результата услуги.

17. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.

18. Исследовательские методы, используемые для получения сведений о качестве государственных и муниципальных услуг.

19. Научные взгляды на классификацию государственных и муниципальных услуг.

20. Проблемы предоставления композитных услуг.

Оценивание доклада

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	4. Полнота изложения темы; 5. Отсутствие фактических ошибок;	Отсутствуют стилистические и грамматические ошибки, логика изложения, наличие причинно-следственных связей, нет фактических ошибок.
Хорошо	6. Самостоятельность изложения темы;	Отсутствуют фактические ошибки. Нет причинно-следственных связей, выводов.
Удовлетворительно		Изложение темы неполное, с существенными теоретическими или фактическими ошибками. Отсутствие понимания исторического процесса. Незнание элементарных дат, событий.
Неудовлетворительно		Не соответствует формату самостоятельного изложения, нет промежуточных выводов, заключения, отсутствуют причинно-следственные связи

Фонд тестовых заданий по компетенции

Сокращения

МСУ – местное самоуправление. МО – муниципальное образование

ВМЗ (ВРЗ, ВФЗ) - вопросы местного (регионального, федерального) значения.

Задания для индивидуальной экспертно-аналитической работы.

Задание	Планируемый ответ
*30. Укажите e-адрес размещения «Перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг и работ» на федеральном Портале «Электронный бюджет»	https://www.budget.gov.ru/Госсектор/Государственные-услуги/Перечни-классификаторы-государственных-и-муниципальных-услуг-и-работ (примечание: может измениться из-за регулярного обновления федерального сайта)

*31. <u>Подчеркните</u> в формулировке ВРЗ полномочие(я) (п. 8 ч. 1 ст. 44 ФЗ от 21.12.2021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах РФ»).	ВРЗ(44-8): <u>организация и осуществление региональных и межмуниципальных программ и проектов в области охраны окружающей среды и экологической безопасности, обращения с твердыми коммунальными отходами;</u>
*32. Укажите <i>действительный предмет</i> ФЗ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	организация предоставления государственных/муниципальных услуг органами исполнительной власти <i>по запросам заявителей, в т. ч. в электронной форме.</i>

Ответ верен – 0,5 балла

Ответ неверен – 0 баллов.

ПК-5

Владение навыками планирования и организации деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления.

Задания с выбором одного правильного ответа

Внимательно прочтите задания и выберите 1 верный вариант ответа на предлагаемые задания.

1. Имеют ли право заявители на получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями:

- а) Да
- б) Нет

2. Федеральный закон Российской Федерации N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

- а) От 26 июля 2013 г
- б) От 27 июля 2010 г
- в) От 30 июня 2011г

3. Видами государственных услуг являются:

- а) Все ответы верны
- б) Государственные услуги, оказываемые конкретному пользователю
- в) Государственные услуги, оказываемые неопределенному кругу лиц;

4. В раздел, касающийся требований к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), не входит подраздел:

- а) Порядок информирования о правилах исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);
- б) Сроки исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);
- в) Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования;
- г) Требования к местам исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги))

5. Срок приема заключений по результатам независимой экспертизы, а также предложений, поступающих от заинтересованных граждан и организаций, не может составлять:

- а) Менее 5 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет;
- б) Менее 10 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет;
- в) Менее 2 месяцев с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет

6. Административные регламенты, включенные в план подготовки административных регламентов, ежегодно утверждаемый Правительственной комиссией по проведению административной реформы, обязательно согласовываются:

- а) С Министерством экономического развития Российской Федерации;
- б) С Министерством финансов Российской Федерации

7. Внесение изменений в административные регламенты осуществляется:

- а) В случае изменения законодательства Российской Федерации, регулирующего исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги)
- б) В случае изменения структуры органов исполнительной власти, к сфере деятельности которых относится исполнение соответствующей государственной функции (предоставление государственной услуги)
- в) Если применение утвержденного стандарта государственной услуги требует пересмотра административных процедур административного регламента
- г) По предложениям органов исполнительной власти, основанным на результатах анализа практики применения административных регламентов
- д) Все перечисленное верно

8. В раздел, касающийся требований к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), не входит подраздел:

- а) Порядок информирования о правилах исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)
- б) Сроки исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)
- в) Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования
- г) Требования к местам исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)

9. Срок приема заключений по результатам независимой экспертизы, а также предложений, поступающих от заинтересованных граждан и организаций, не может составлять

- а) Менее 5 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет
- б) Менее 10 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет
- в) Менее 2 месяцев с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет

10. Административный регламент федерального органа исполнительной власти состоит из:

- а) Совокупности административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг;
- б) Регламента федерального органа исполнительной власти и должностных регламентов гражданских государственных служащих;
- в) Должностных регламентов гражданских государственных служащих;
- г) Положения о федеральном органе исполнительной власти, совокупности административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг;
- д) Регламента федерального органа исполнительной власти, административных регламентов исполнения государственных функций, административных регламентов предоставления государственных услуг и должностных регламентов гражданских государственных служащих;
- е) Положения о федеральном органе исполнительной власти, совокупности положений о структурных подразделениях и должностных регламентов гражданских государственных служащих.

№ Вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответы	а	б	а	в	б	а	д	в	б	д

Ответ верен – 0,5 балла

Ответ неверен – 0 баллов.

Задания с выбором нескольких ответов

Внимательно прочтите задания и выберите все верные варианты ответов.

При выполнении задания выделите жирным цифру или цифры ответов, являющиеся, по вашему мнению, правильными.

1. Назовите три основных принципа предоставления государственных и муниципальных услуг:

- а) Открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги
- б) Правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами
- в) Заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- г) Доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг
- д) Правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы
- е) Возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

2. Какие из следующих органов чаще всего отвечают за предоставление государственных услуг?

- а) Государственные органы исполнительной власти
- б) Муниципальные органы власти
- в) Федеральные службы и агентства
- г) Юридические консультации

3. Какие документы являются обязательными при обращении гражданина за государственной услугой?

- а) Паспорт или иной удостоверяющий личность документ
- б) Свидетельство о рождении
- в) Документ, подтверждающий право на получение услуги (при необходимости)
- г) Имущественные документы (в зависимости от услуги)

4. Какие гарантии предоставления государственных и муниципальных услуг установлены законодательством?

- а) Бесплатность (в случае соответствующих услуг)
- б) Возможность получения услуги в электронном виде
- в) Обязательство предоставления услуги в определённые сроки
- г) Бесплатный консультационный центр

5. Какая сфера регулирует ответственность за нарушение прав при предоставлении государственных и муниципальных услуг?

- а) Гражданский кодекс РФ
- б) Административный кодекс РФ
- в) Уголовный кодекс РФ
- г) Федеральный закон «Об основах организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

6. Какие документы регулируют порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации?

- а) Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- б) Гражданский кодекс РФ
- в) Постановление Правительства РФ о порядке предоставления услуг
- г) Федеральный закон № 273-ФЗ «Об образовании»

7. Какие из перечисленных условий обязательно должны быть соблюдены при предоставлении муниципальных услуг?

- а) Обеспечение доступности услуги для граждан
- б) Конфиденциальность информации о гражданах
- в) Публичность и открытость процедуры предоставления услуг
- г) Минимальный возраст заявителя 18 лет

8. Какие меры ответственности могут предусматриваться за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг?

- а) Административное взыскание
- б) Уголовное преследование
- в) Гражданская ответственность
- г) Лишение свободы на срок до 10 лет

9. Какие формы предоставления государственных и муниципальных услуг существуют?

- а) Очная и заочная (удаленная)
- б) В письменной и устной форме
- в) В форме автоматизированных электронных услуг
- г) Только в центре предоставления услуг

10. Какие меры обеспечивают прозрачность процесса предоставления государственных и муниципальных услуг?

- а) Открытый доступ к информации о порядке и условиях предоставления
- б) Ведение публичной отчетности о деятельности исполнителей услуг
- в) Использование современных информационных технологий для информирования граждан
- г) Только личное обращение в офисы государственных структур

№ Вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответы	б,в,г	а,в	а,в	а,в	б, г	а,в	а.б,в	а.б,в	а.б,в	а.б,в

Критерии оценивания:

Все ответы верны – 2 балла

50 и выше % ответов верны – 1 балл

Менее 50% ответов верны – 0 баллов.

Задания на установление соответствия

Задание 1.

Установите соответствие между термином и его определением

Понятие	Определение
1. Государственная услуга	а. нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
2. Муниципальная услуга	б. физическое или юридическое _лицо _(за _исключением _государственных _органов _и _их _территориальных _органов, _органов _государственных _внебюджетных _фондов _и _их _территориальных _органов, _органов _местного самоуправления) _либо _их _уполномоченные _представители, _ _обратившиеся _в _орган, _ _предоставляющий _государственные _услуги, _или _в _орган, _ _предоставляющий _муниципальные _услуги

3. Заявитель

в. деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги

4. Межведомственный запрос

г. предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий

5. Административный регламент

д. _ документ _ на _ бумажном
 _ носителе _ или _ в _ форме
 _ электронного _ документа _ о
 _ представлении _ документов _ и
 _ информации, _ необходимых _ для
 _ предоставления _ государственной
 _ или _ муниципальной _ услуги, _
 _ направленный _ органом, _
 _ предоставляющим _ государственную
 _ услугу, _ органом, _
 _ предоставляющим _ муниципальную
 _ услугу, _ либо
 _ многофункциональным _ центром _ в
 _ государственный _ орган, _ орган
 _ местного _ самоуправления, _
 _ подведомственную
 _ государственному _ органу _ или
 _ органу _ местного _ самоуправления
 _ организацию, _ участвующую _ в
 _ предоставлении _ предусмотренных
 _ государственных _ или
 _ муниципальных _ услуг

Задание 2.

Установите соответствие между термином и его определением

Понятие	Определение
1. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных или муниципальной услуги	а. организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна"
2. Многофункциональный центр	б. предоставление государственных и

предоставления государственных и муниципальных услуг	муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями. В целях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством Российской Федерации
3. Подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация	в. государственная _информационная _система, _обеспечивающая _предоставление _государственных _и _муниципальных _услуг _в _электронной _форме, _а _также _доступ _заявителей _к _сведениям _о _государственных _и _муниципальных _услугах, _предназначенным _для _распространения _с _использованием _информационно-телекоммуникационной _сети _"Интернет" _и _размещенным _в _государственных _и _муниципальных _информационных _системах, _обеспечивающих _ведение _реестров _государственных _и _муниципальных _услуг
4. Межведомственное информационное взаимодействие	г. _государственное _или _муниципальное _учреждение _либо _унитарное _предприятие, _созданные _соответственно _государственным _органом _Российской _Федерации, _органом _государственной _власти _субъекта _Российской _Федерации, _органом _местного _самоуправления _
5. Портал государственных и муниципальных услуг	д. _осуществляемое _в _целях _предоставления _государственных _и

	_муниципальных _услуг _взаимодействие _по _вопросам _обмена _документами _и _информацией, _в _том _числе _в _электронной _форме, _между _органами, _предоставляющими _государственные _услуги, _ _органами, _предоставляющими _муниципальные _услуги, _ _подведомственными _государственным _органам _или _органам _местного _самоуправления _организациями, _ _участвующими _в _предоставлении _предусмотренных частью 1 _статьи 1 _настоящего _Федерального _закона _государственных _или _муниципальных _услуг, _иными _государственными _органами, _ _органами _местного _самоуправления, _ _органами _государственных _внебюджетных _фондов, _ _многофункциональными _центрами _
6. предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	е. требование _заявителя _или _его _законного _представителя _о _восстановлении _или _защите _нарушенных _прав _или _законных _интересов _заявителя _органом, _ _предоставляющим _государственную _услугу, _органом, _ _предоставляющим _муниципальную _услугу, _многофункциональным _центром, _должностным _лицом _органа, _предоставляющего _государственную _услугу, _органа, _ _предоставляющего _муниципальную _услугу, _работником _многофункционального _центра, _ _государственным _или _муниципальным _служащим _либо _организациями

Правильные ответы:

№ вопроса	Правильный ответ
1	1- в, 2-г, 3-б, 4-д, 5-а
2	1-е, 2-а, 3-г, 4-д, 5-в, 6-б

Задания на установление последовательности

Восстановите *последовательность* этапов процесса «формирования» услуги как объекта управления» (указать не менее 5 ответов)

Ответ.

- 1) создание системы органов МСУ;
- 2) изучение потребностей населения;
- 3) установление связи ВФЗ/ВРЗ/ВМЗ и услуг, составление единого Перечня услуг и закрепление их за органами государственной власти (органами МСУ);
- 4) определение качественных и количественных показателей услуг;
- 5) выбор поставщика услуги;
- 6) оказание услуги;
- 7) организация внутреннего контроля качества;
- 8) утверждение стандартов (качества) и административных регламентов услуг, утверждение единого Реестра услуг;
- 9) организация внешнего контроля качества;
- 10) обучение поставщиков и потребителей.

Внесите правильные ответы:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Восстановите **логическую последовательность** разделов *административного регламента* услуги (указать ответы в правильной очередности, например: в, а, д).

Ответ.

- 1) общие положения;
- 2) описание потребителей услуги;
- 3) элементы услуги и их характеристика (стандарт);
- 4) порядок информирования потребителей об услуге;
- 5) формы контроля исполнения регламента;
- 6) досудебный порядок обжалования решений, действий (бездействия) исполнителей;
- 7) состав, последовательность сроки выполнения процедур предоставления услуги.

Внесите правильные ответы:

1	2	3	4	5	6	7

Правильные ответы:

№ вопроса	Правильный ответ
1	1,2,3,4,6,9,8,5,10,7
2	1,2,4,3,6,7,5

Критерии оценивания:

Все ответы верны – 2 балла

50 и выше % ответов верны – 1 балл

Менее 50% ответов верны – 0 баллов.

Задания открытого типа на дополнение

1. Срок, отведенный для проведения независимой экспертизы, указывается при размещении проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте. Данный срок не может быть менее _____ со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте.
2. Выдача паспорта гражданина РФ является ...указать вид?... услугой?
3. Реализация образовательных программ дошкольного образования является .. указать вид?..

услугой.

4. Муниципальный лесной контроль является ...?...

№ вопроса	Правильный ответ
1	одного месяца
2	административной.
3	социальной /гуманитарной/.
4	функцией публичного управления.

Критерии оценивания:

Все ответы верны – 2 балла

50 и выше % ответов верны – 1 балл

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Как статья 7 Конституции РФ определяет назначение публичной власти в РФ?
2. В чём состоит назначение публичных (государственных и муниципальных) услуг в процессе удовлетворения публичных потребностей.
3. Назовите виды публичных услуг
4. Опишите существенные признаки публичной услуги.

Правильные ответы

№ вопроса	Правильный ответ
1	Создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека.
2	Обеспечение равенства граждан в потреблении публичных благ
3	1) материальные; 2) социальные (гуманитарные); 3) информационные (культурные); 4) административные (организационно-правовые).
4	1) общественное благо; 2) деятельность третьих лиц; 3) полезный эффект - нематериальный результат деятельности, который невозможно отделить от процесса предоставления услуги; 4) изменение состояния потребителя услуги; 5) является обязанностью органа власти

Критерии оценивания:

- Полный правильный ответ на задание - 2 балла;
- Допущена одна ошибка/ неточность/ ответ правильный, но неполный — 1 балл;
- Допущено более одной ошибки/ ответ неправильный/ ответ отсутствует — 0 баллов.

Практические задания

Кейс-задание 1. Рассмотрение жалоб граждан

Ситуация:

Гражданин В. обратился с жалобой в Управление Федеральной антимонопольной службы России по Республике Н. (Республика Н. входит в состав РФ). Через неделю после обращения

гражданину пришел ответ, что обращение не может быть рассмотрено, так как в УФАС отсутствует регламент государственной услуги «Рассмотрение жалоб граждан». Дайте пояснения гражданину В.

Вопросы:

1. Является ли рассмотрение обращений граждан государственной услугой?
2. Правомерен ли отказ УФАС?

Ответы:

1. Рассмотрение обращений граждан является государственной услугой. Согласно федеральному законодательству, граждане имеют право обращаться в органы государственной власти и органы местного самоуправления, и эти обращения подлежат обязательному рассмотрению. Этот процесс, включающий в себя прием, рассмотрение обращений, принятие решений и направление ответов, соответствует определению государственной услуги.
2. Отказ УФАС в рассмотрении жалобы на основании отсутствия регламента государственной услуги «Рассмотрение жалоб граждан» является неправомерным. Согласно федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», граждане имеют право подавать жалобы и обращения в органы власти и органы местного самоуправления, а такие обращения должны рассматриваться независимо от наличия или отсутствия специально оформленных регламентов государственной услуги. Отказ в рассмотрении обращения только по причине отсутствия названного регламента противоречит принципам прозрачности и доступности государственных услуг и правам граждан обращаться с жалобами.
- 3.

Кейс-задание 2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Ситуация:

Гражданин Н. обратился в МФЦ для получения некоторой муниципальной услуги. В результате гражданину Н. было отказано в предоставлении услуги. Гражданин Н. обратился в суд в порядке административного судопроизводства, в качестве административного ответчика указал МФЦ.

Вопросы:

1. Оцените правомерность действий гражданина?
2. Какова роль МФЦ в процедуре предоставления публичных услуг?

Ответы:

1. Действия гражданина Н. в данном случае являются правомерными, поскольку гражданин вправе обратиться в суд для защиты нарушенных прав или законных интересов, связанных с получением муниципальной услуги. В рамках административного судопроизводства ответчиком может выступать МФЦ, если оспариваемое действие или бездействие связано именно с его деятельностью по предоставлению муниципальной услуги.
2. Многофункциональные центры (МФЦ) играют ключевую роль в упрощении процедуры получения государственных и муниципальных услуг, выступая в качестве посредника между заявителями и органами власти. МФЦ предоставляют "одно окно" для граждан, где они могут получить широкий спектр услуг, избегая необходимости обращаться в различные инстанции.

Кейс-задание 3. Оформление универсальной электронной карты

Ситуация:

Гражданин Н. хочет получить универсальную электронную карту. Однако его знакомый В. считает, что универсальные электронные карты не имеют смысла и совершенно не нужны. Гражданин Н. пришел к Вам за консультацией и интересуется:

Вопросы

1. Что такое универсальная электронная карта и какова правовая основа её использования?
2. Каковы преимущества использования такой карты?

Ответы

1. Универсальная электронная карта (УЭК) — это пластиковая карта, которая объединяет в себе функции идентификации личности и платежного средства. Она призвана заменить собой ряд документов и упростить доступ к государственным, муниципальным и коммерческим услугам. Правовую основу использования УЭК составляют федеральные законы, в частности, Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Универсальная электронная карта (УЭК) предоставляет ряд преимуществ, включая упрощение получения государственных услуг, снижение бюрократических процедур, повышение удобства и безопасности при совершении платежей, а также доступ к различным электронным сервисам.

Кейс-задание 4: Оформление загранпаспорта

Ситуация:

Мария хочет оформить загранпаспорт для поездки за границу. Она обращается в Многофункциональный центр (МФЦ). В процессе оформления ей объяснили все необходимые документы, сроки и оплату госпошлины.

Вопросы:

1. Какие документы Мария должна подготовить для оформления загранпаспорта?
2. Какие права есть у Марии при обращении за государственной услугой в МФЦ?
3. Что делать, если Мария обнаружит ошибку в уже готовом паспорте?

Ответы:

1. Паспорт гражданина (современный внутренний документ), заявление установленной формы, фотографию, квитанцию об оплате госпошлины, а также документы, подтверждающие гражданство и личности.
2. Мария имеет право на получение информации о статусе услуги, получать услуги без очереди, обратиться с жалобой или предложением, если что-то не устроит.
3. Следует обратиться в МФЦ или паспортный стол для исправления ошибки с предоставлением необходимых документов, возможна повторная выдача паспорта или коррекция.

Кейс-задание 5: Регистрация по месту жительства

Ситуация:

Иван недавно переехал в новый жилой район и решил оформить регистрацию по месту жительства. Он обращается в муниципальный орган, отвечающий за регистрацию граждан.

Вопросы:

1. Какие документы необходимы Ивану для регистрации по месту жительства?
2. Кто осуществляет регистрацию по месту жительства в муниципальных органах?
3. Какие преимущества дает регистрация по месту жительства?

Ответы:

1. Заявление установленной формы, паспорт гражданина, документ, подтверждающий право на жилое помещение (договор аренды, право собственности или свидетельство).
2. Регистрация по месту жительства осуществляется органами местного самоуправления или МФЦ, уполномоченными на такие услуги.
3. Регистрация дает право на пользование социальными услугами, оформление пособий, получение медицинской помощи, а также удостоверяет место проживания для юридических и административных целей.

Критерии оценивания:

- Полный правильный ответ на три вопроса задания - 3 балла;
- Полный правильный ответ на два вопроса задания - 2 балла
- Полный правильный ответ на один вопрос задания - 1 балл
- Нет ни одного правильного ответа - 0 баллов

Промежуточная аттестация

Вопросы к экзамену

1. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг
3. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.
4. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.
5. Права заявителя на получения государственных и муниципальных услуг.
6. Реестры государственных и муниципальных услуг.
7. Федеральный реестр государственных услуг.
8. Реестр государственных услуг субъектов РФ.
9. Административные регламенты.
10. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
11. Функции МФЦ.
12. Права и обязанности МФЦ.
13. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
14. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
15. Единый портал государственных и муниципальных услуг.
16. Портал государственных и муниципальных услуг
17. Универсальная электронная карта.
18. Электронное приложение универсальной электронной карты.
19. Формы контроля за исполнением административного регламента.
20. Электронный документ.
21. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.
22. Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.
23. «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.
24. Основные положения «Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы»
25. Нормативная правовая база использования электронных документов в России
26. Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.
27. Основные государственные реестры и регистры, их назначение. Создание и ведение государственных реестров и регистров. Характеристика Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг.
28. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.
29. Реализация основных государственных функций с использованием информационно - телекоммуникационных технологий.
30. Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.
31. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения.
32. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к

информации о деятельности органа власти.

33. Основные положения Концепции формирования в Российской Федерации «Открытого правительства» до 2025 года.

34. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития.

35. Концепция нового государственного менеджмента. Концепция сервисного государства.

36. Цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.

37. Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.

38. Параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.

39. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

40. Использование электронной подписи (простой и сложной) при оказании государственных и муниципальных услуг.

Пример практического задания :

Кейс-задание 1.

Ситуация:

Гражданка К. обратилась в МФЦ города Н. с вопросом о назначения пособия по уходу за своим несовершеннолетним ребенком-инвалидом. Оператор МФЦ принял у нее документы по описи, однако, впоследствии, гражданке К. было отказано в выплате пособия. Гражданка К. написала жалобу на оператора МФЦ.

Рассмотрев ситуацию, ответьте на **вопросы**:

1. Имела ли права гражданка К. подавать жалобу по данному вопросу?
2. Предложите возможные пути решения конфликтной ситуации.
3. Назовите возможные причины отказа в выплате пособия.

Правильные ответы:

1. *Имела ли права гражданка К. подать жалобу по данному вопросу?*

Да, гражданка К. имела право обращаться с жалобой в соответствующие органы или учреждения, поскольку она является заинтересованным лицом, подавшая заявление о назначении пособия, и, в случае отказа — имеет право на его обжалование.

2. *Возможные пути решения конфликтной ситуации:*

- **Обжалование решения:** гражданка К. может подать жалобу в вышестоящие органы — например, в территориальные органы соцзащиты или в суд.
 - **Запрос разъяснений:** обратиться к оператору или руководству МФЦ для получения причин отказа и необходимых разъяснений.
 - **Получение консультации:** проконсультироваться в социальных службах или через юриста, чтобы понять причины отказа и возможные пути его оспаривания.
 - **Проверка документов:** убедиться, что все предоставленные документы верны и заполнены правильно, при необходимости — подготовить дополнительные сведения или документы.
3. *Возможные причины отказа в выплате пособия:*
 - Несвоевременное или некорректное оформление документов
 - Отсутствие необходимых документов или их неправильное оформление
 - Несоответствие установленным требованиям для получения пособия (например, недоказанная инвалидность ребенка или недостаточный стаж ухода)
 - Истекший срок подачи заявления или переключенные условия назначения выплат
 - Отказ в связи с отсутствием соответствующих оснований или неправомерное решение, подлежащее обжалованию

Критерии оценивания:

- Полный правильный ответ на три вопроса задания - 5 баллов;

- Полный правильный ответ на два вопроса задания - 4 балла
- Полный правильный ответ на один вопрос задания - 3 балла
- Нет ни одного правильного ответа - 0 баллов

Критерии оценки результатов по дисциплине

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
«отлично»	<p>Выставляется обучающемуся, если компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы (по индикаторам/ результатам обучения в формате знать-уметь-владеть. в полном объеме на уровне «высокий», и обучающийся демонстрирует как результат обучения следующие знания, умения и навыки: обучающийся глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, продемонстрировал это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет сочетать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>
«хорошо»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «хороший».</p>
«удовлетворительно»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «достаточный».
«неудовлетворительно»	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

Раздел 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В рамках балльно-рейтинговой системы оценки знаний студентов, действующей в институте, по результатам текущего контроля знаний студент должен набрать не менее 52 баллов и не более 60 баллов

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- качество и полнота ответов на вопросы, предлагаемые преподавателем и участниками;
- участие в дискуссиях и уровень аргументации;
- выступление с докладами и сообщениями по темам;
- выполнение практических заданий в аудитории и домашних;

Доклады, презентации и сообщения отражают степень владения теоретическим материалом, уровень закрепления полученных знаний, а также корректность и строгость рассуждений.

Доклады, презентации, сообщения на семинарских и практических занятиях оцениваются по следующим критериям:

- соответствие заявленной теме;
- уместность, актуальность и количество использованных источников информации;
- содержание (степень соответствия теме, полнота изложения, наличие анализа);
- глубина проработки представленных материалов;
- качество выступления (понятность, аргументированность, логика изложения);
- качество ответов на вопросы аудитории и умение дискутировать;
- наглядность (использования иллюстраций, примеров, наличие презентации).

Оценивание результатов выполнения практических заданий входит в накопленную оценку.

В экзаменационный билет включено два теоретических вопроса и практическое задание, соответствующие содержанию формируемых компетенций. Экзамен проводится в устной форме. На ответ и решение задачи студенту отводится 30 минут.

По итогам работы на практических занятиях и ответов на вопросы экзамена выставляется дифференцированная оценка с учетом шкалы оценивания:

отлично – за 85-100 баллов

хорошо – за 68-84 балла

удовлетворительно – за 50 – 67 баллов

неудовлетворительно – за менее 50 баллов

Тестирование проводится с помощью автоматизированной программы на образовательном портале ЭИОС

На тестирование отводится 30 минут.

Каждый вариант тестовых заданий включает 10 вопросов.

За каждый правильный ответ на вопрос дается 0,5 баллов.

Перевод баллов в оценку:

отлично – 5 баллов

хорошо – 4 балла

удовлетворительно – 3 балла

неудовлетворительно менее 3 баллов

Критерии оценки деловой игры.

Результат выполнения деловой игры оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота достижения поставленной цели;
- умение обосновать выбранный вариант решения и аргументированно отстаивать свою позицию;
- активность обучающихся;
- умение найти и использовать дополнительных материалов;
- умение взаимодействовать в команде, взаимопомощь, уровень межличностных отношений в команде.

Если результат выполнения деловой игры соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

Оценочные средства по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» (режим доступа – <http://mgik.ru/sveden/education/>, ФОС разработанный на кафедре и размещенный на образовательном портале ЭИОС.)

Составитель: кандидат социологических наук, доцент Устюжанина Л.В.