

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.07.2026 10:35:13
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bf098f3b6cb77a486b9a8788b8322307



МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования			
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 1 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

**Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)**

Б1.В.ДВ.03 Предоставление государственных услуг
(указать индекс и наименование дисциплины)

Направление подготовки (специальность)
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(указать код и наименование в соответствии с ФГОС)

Направленность (профиль)
Государственная и муниципальная служба
(указать при условии требования ФГОС)

Присваиваемая квалификация
бакалавр
(указать в соответствии с ФГОС)

Форма обучения
Очно-заочно
(выбрать очная, заочная)

Год набора 2026

Челябинск, 2026г.

Структура фондов оценочных средств соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 27 сентября 2022 №573-1

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 2 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Перечень формируемых компетенций
 - 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной
3. Содержание оценочных средств по дисциплине
 - 3.1. Виды оценочных средств
 - 3.2. Содержание оценочных средств
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации
 - 4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации
 - 4.2. Критерии оценивания по видам оценочных средств
 - 4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».	
Версия документа - 1	стр. 3 из 19 Первый экземпляр _____ КОПИЯ № _____

1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки (специальности) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(указать код и наименование в соответствии с ФГОС)

Направленность (профиль) Государственная и муниципальная служба

(указать наименование)

Дисциплина Предоставление государственных услуг

(указать индекс и наименование дисциплины)

Семестр(ы) изучения: 7

(указать № семестра(ов))

Форма (ы) промежуточной аттестации: ЭКЗАМЕН

(указать форму(ы) промежуточной аттестации
(зачет, зачет с оценкой, экзамен, курсовая работа и т.д.)
для каждого семестра отдельно)

2. Перечень формируемых компетенций

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Б1.В.ДВ.03 Предоставление государственных услуг»

(указать индекс и наименование дисциплины)

направлено на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенций согласно ОПОП ВО	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-6: Способен осуществлять анализ процессов государственного и муниципального управления и вносить предложения по его совершенствованию	ПК-6.1. Знает нормативно-правовую базу предоставления государственных и муниципальных услуг (ФЗ № 210-ФЗ, административные регламенты), принципы, стандарты и процедуры их предоставления. ПК-6.2. Умеет анализировать действующие административные регламенты, выявлять административные барьеры, оценивать доступность и качество государственных услуг. ПК-6.3. Владеет методами выявления проблемных зон	Знать: основные положения ФЗ № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», структуру и содержание административных регламентов, принципы работы МФЦ, механизмы межведомственного электронного взаимодействия, критерии качества и доступности государственных услуг. Уметь: анализировать административные регламенты на предмет соответствия требованиям законодательства, выявлять административные барьеры и избыточные процедуры, оценивать качество и доступность услуг, готовить предложения по оптимизации процессов предоставления услуг. Владеть: навыками работы с Федеральным реестром государственных услуг, методами анализа заявительских циклов, инструментарием оценки качества услуг (в том числе на основе опросов удовлетворённости граждан), навыками разработки предложений по совершенствованию

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования			
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 4 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

	в процессе предоставления услуг, готовит предложения по оптимизации административных процедур, внедрению механизмов «одного окна», цифровизации и межведомственного взаимодействия.	административных процедур.
--	---	----------------------------

3. Содержание оценочных средств по дисциплине

3.1 Виды оценочных средств

Код, наименование компетенции согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Контролируемые темы/ разделы (номер и название раздела из РПД п.2.2)	Семестр	Номер задания	Наименование оценочного средства
ПК-6: Способен осуществлять анализ процессов государственного и муниципального управления и вносить предложения по его совершенствованию	Знать: основные положения ФЗ № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», структуру и содержание административных регламентов, принципы работы МФЦ, механизмы межведомственного электронного взаимодействия, критерии качества и доступности государственных услуг.	Тема 1. Система публичных услуг в России. Тема 2. Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Тема 3. Реинжиниринг, повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг.	7	1.1–1.25; 2.1–2.20; 3.1–3.15; 4.1–4.30	Тест; Доклад с презентацией; Ситуационная задача; Экзаменационный билет
	Уметь: анализировать административные регламенты на предмет соответствия требованиям законодательства, выявлять административные барьеры и избыточные процедуры, оценивать качество и доступность услуг, готовить предложения по оптимизации процессов		7	1.1–1.25; 2.1–2.20; 3.1–3.15; 4.1–4.30	Тест; Доклад с презентацией; Ситуационная задача; Экзаменационный билет

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 5 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

	предоставления услуг. Владеть: навыками работы с Федеральным реестром государственных услуг, методами анализа заявительских циклов, инструментарием оценки качества услуг (в том числе на основе опросов удовлетворённости граждан), навыками разработки предложений по совершенствованию административных процедур.		7	1.1–1.25; 2.1–2.20; 3.1–3.15; 4.1–4.30	Тест; Доклад с презентацией; Ситуационная задача; Экзаменационн ый билет
--	---	--	---	---	---

3.2 Содержание оценочных средств

3.2.1. Тематика для подготовки доклада с презентацией

Студент выбирает одну тему из предложенного списка (либо предлагает собственную, согласовав с преподавателем). Доклад готовится на 10–12 минут, сопровождается презентацией (10–15 слайдов). Цель – продемонстрировать понимание нормативно-правовых основ и механизмов предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также умение анализировать и совершенствовать процессы их предоставления.

Темы докладов:

1. Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: структура, основные принципы, сфера действия.
2. Административный регламент предоставления государственной услуги: структура, содержание, требования к разработке.
3. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг: законность, доступность, качество, клиентоцентричность.
4. Реестр государственных услуг (федеральный, региональный, муниципальный): понятие, ведение, значение.
5. Механизм «одного окна» и многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
6. Межведомственное электронное взаимодействие (СМЭВ): правовая

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 6 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

основа, механизмы, преимущества.

7. Мониторинг качества предоставления государственных услуг: показатели, методы, результаты.
8. Оценка удовлетворённости граждан качеством государственных услуг: методики и практика применения.
9. Оптимизация административных процедур и снижение административных барьеров при предоставлении государственных услуг.
10. Электронное правительство и портал государственных услуг (ЕПГУ): функционал, опыт использования, развитие.
11. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органов власти и МФЦ.
12. Особенности предоставления государственных услуг в электронной форме: требования, технологии, вызовы.
13. Типовые нарушения при предоставлении государственных услуг и ответственность должностных лиц.
14. Сравнительный анализ систем предоставления государственных услуг в зарубежных странах.
15. Современные тенденции развития системы предоставления государственных услуг в РФ (проактивный формат, цифровая трансформация).

3.2.2. Тематика тестовых вопросов

Тест состоит из 20 заданий различных типов (закрытые, множественного выбора, на соответствие, на последовательность, «Да/Нет», вставка слова). Охватывает все разделы дисциплины. Правильные ответы выделены **жирным**.

1. (Выбор одного ответа) Какой федеральный закон регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг в РФ?

- а) ФЗ № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»
- б) ФЗ № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе РФ»
- в) ФЗ № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»**
- г) ФЗ № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг»

2. (Множественный выбор) Какие из перечисленных принципов являются

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 7 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

основополагающими для предоставления государственных услуг согласно ФЗ № 210-ФЗ? (Выберите два или более варианта)

а) Принцип законности предоставления услуг

б) Принцип доступности и качества услуг

в) Принцип коммерческой тайны

г) Принцип недопустимости взимания с заявителя платы за предоставление услуг

д) Принцип выборности должностных лиц

3. (На соответствие) Установите соответствие между структурным элементом административного регламента и его содержанием.

Элемент административного регламента	Содержание
1. Общие положения	Б) Сведения о круге заявителей, порядке информирования и досудебном обжаловании
2. Стандарт предоставления услуги	А) Перечень документов, сроки, основания для отказа
3. Состав и последовательность административных процедур	В) Подробное описание этапов предоставления услуги

Ответ: 1-Б, 2-А, 3-В.

4. (На последовательность) Расположите этапы жизненного цикла государственной услуги в правильной последовательности:

а) Приём и регистрация заявления и документов

б) Формирование и направление межведомственных запросов (при необходимости)

в) Принятие решения о предоставлении (об отказе) услуги

г) Выдача результата заявителю

д) Рассмотрение документов и экспертиза

Ответ: а → б → д → в → г

5. (Верно/Неверно) Верно ли, что административный регламент предоставления государственной услуги утверждается только на федеральном уровне?

а) Да

б) Нет

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 8 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

6. (Вставка слова) Деятельность органа власти по реализации функции, осуществляемая по запросу заявителя в пределах полномочий, называется **государственной услугой**.

7. (Выбор одного ответа) Какой нормативный правовой акт устанавливает требования к разработке и утверждению административных регламентов предоставления государственных услуг?

а) ФЗ № 210-ФЗ

б) Указ Президента РФ

в) Постановление Правительства РФ № 1228

г) Приказ Минэкономразвития РФ

8. (Множественный выбор) Какие из перечисленных документов могут быть получены органом власти самостоятельно в порядке межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ)? (Выберите два или более варианта)

а) Выписка из ЕГРН

б) Справка о наличии (отсутствии) судимости

в) Паспорт гражданина (оригинал)

г) Сведения о регистрации по месту жительства

д) Заявление заявителя, написанное от руки

9. (На соответствие) Установите соответствие между способом подачи заявления и его характеристикой.

Способ подачи	Характеристика
1. Личное посещение	А) Непосредственное взаимодействие заявителя с сотрудником органа власти
2. Через портал Госуслуг (ЕПГУ)	Б) Заполнение электронной формы, идентификация через ЕСИА
3. Через МФЦ	В) Приём документов оператором с последующей передачей в орган власти

Ответ: 1-А, 2-Б, 3-В.

10. (Вставка слова) Единая система межведомственного электронного взаимодействия, обеспечивающая обмен информацией между органами власти при предоставлении услуг, называется **СМЭВ**.

11. (Верно/Неверно) Верно ли, что многофункциональный центр (МФЦ) вправе отказать в приёме заявления при отсутствии документов, которые

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 9 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

могут быть запрошены в порядке межведомственного взаимодействия?

- а) Да
- б) Нет

12. (Множественный выбор) Какие из перечисленных показателей используются для оценки доступности государственной услуги? (Выберите два или более варианта)

- а) Количество посещений органа власти
- б) Время ожидания в очереди
- в) Количество сотрудников в отделе
- г) Возможность получения услуги в электронной форме
- д) Транспортная доступность места получения услуги

13. (На последовательность) Расположите этапы оптимизации административных процедур предоставления государственной услуги в правильной последовательности:

- а) Разработка и утверждение нового регламента
- б) Анализ текущего процесса предоставления услуги (AS-IS)
- в) Выявление избыточных процедур и административных барьеров
- г) Проектирование целевого процесса (TO-BE)
- д) Оценка ожидаемой эффективности

Ответ: б → в → г → а → д

14. (Выбор одного ответа) Какая организация осуществляет функции по приёму и выдаче документов заявителям по принципу «одного окна»?

- а) Управление Росреестра
- б) Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)
- в) Территориальный орган Пенсионного фонда
- г) Отдел ЗАГС

15. (Вставка слова) Полный перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, требования к их оформлению, сроки предоставления услуги и основания для отказа закреплены в административном регламенте.

16. (Верно/Неверно) Верно ли, что срок предоставления государственной услуги исчисляется с момента подачи заявления и документов, соответствующих требованиям?

- а) Да
- б) Нет

17. (Выбор одного ответа) Какой инструмент используется для оценки удовлетворённости граждан качеством предоставления государственных

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 10 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

услуг?

а) Досудебное обжалование

б) Мониторинг качества, включая опросы граждан

в) Ведение реестра государственных услуг

г) Разработка стандартов

18. (Множественный выбор) Какие из перечисленных оснований являются законными для отказа в предоставлении государственной услуги? (Выберите два или более варианта)

а) Непредставление заявителем документов, обязанность по представлению которых возложена на него

б) Несоответствие заявителя кругу лиц, имеющих право на получение услуги

в) Личная неприязнь должностного лица к заявителю

г) Отсутствие документа, который может быть получен в порядке межведомственного взаимодействия

д) Отсутствие бюджетных средств

19. (На соответствие) Установите соответствие между типом государственной услуги и её примером.

Тип услуги	Пример
1. Регистрационная (учётная)	А) Регистрация права собственности на недвижимое имущество
2. Разрешительная	Б) Выдача разрешения на строительство
3. Социальная (обеспечительная)	В) Назначение пенсии, предоставление жилого помещения

Ответ: 1-А, 2-Б, 3-В.

20. (Вставка слова) Комплексная характеристика процесса предоставления государственной услуги, отражающая степень соответствия установленным стандартам, называется **качеством государственной услуги**.

3.2.3. Тематика ситуационных задач (кейсов)

Студент получает задачу, требующую анализа конкретного процесса государственного (муниципального) управления, выявления проблем и подготовки обоснованных предложений по его совершенствованию. Решение представляется в письменном виде и защищается устно.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 11 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Примерный перечень задач (кейсов):

- 1. Оптимизация процесса предоставления государственной услуги.** В орган власти поступают жалобы на длительный срок предоставления услуги (например, выдача разрешения на строительство). Проведите анализ причин (избыточные процедуры, отсутствие межведомственного взаимодействия, низкая квалификация сотрудников). Предложите конкретные мероприятия по оптимизации: изменение административного регламента, внедрение системы электронного документооборота, перераспределение полномочий. Оцените ожидаемый эффект (сокращение сроков, снижение затрат) (ПК-6).
- 2. Внедрение проектного управления.** Государственный орган решил перейти на проектное управление для реализации стратегических задач. Однако у сотрудников нет опыта проектной работы, нет единой методологии, а текущая деятельность (операционка) продолжает выполняться по старым правилам, что создаёт двойную нагрузку. Разработайте план внедрения проектного управления: создание проектного офиса, обучение, пилотный проект, нормативная база, стимулирование. (ПК-6).
- 3. Внедрение системы наставничества для новых сотрудников.** В связи с высоким уровнем текучести кадров и длительной адаптацией новых сотрудников, руководство приняло решение о запуске программы наставничества. Разработайте дорожную карту внедрения программы. Укажите критерии отбора наставников, систему их мотивации, план обучения наставников, способы оценки эффективности программы. (ПК-6).
- 4. Оценка эффективности внедрения CRM-системы для учёта обращений граждан.** Проведите оценку эффективности внедрения системы. Какие показатели будут свидетельствовать об успехе? Предложите систему мониторинга (количество обращений в электронном виде, доля рассмотренных в срок, удовлетворённость заявителей). Оцените, как внедрение CRM повлияло на оперативность и прозрачность работы. (ПК-6).
- 5. Анализ и совершенствование системы оплаты труда на основе KPI.** Разработайте и внедрите новую систему оплаты труда (или премирования), стимулирующую сотрудников к достижению ключевых показателей эффективности. Увяжите показатели премирования со стратегическими целями организации. Опишите механизм расчёта и возможные риски внедрения. (ПК-6).
- 6. Разработка Плана мероприятий по противодействию коррупции.** Разработайте проект Плана мероприятий по противодействию коррупции на 2027 год для бюджетной организации. Предложите мероприятия: антикоррупционная экспертиза локальных актов, обучение

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 12 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

сотрудников, усиление контроля за соблюдением антикоррупционных стандартов, работа с обращениями граждан по фактам коррупции. Укажите ответственных и сроки. (ПК-6).

7. Анализ эффективности административного регламента. Проведите анализ действующего административного регламента предоставления услуги (по выбору). Выявите избыточные административные процедуры, необоснованные требования к заявителю, завышенные сроки. Предложите изменения в регламент, разработайте новый алгоритм с учётом внедрения СМЭВ. Оцените, во сколько раз сократится время получения услуги для заявителя. (ПК-6).

8. Анализ и оптимизация численности персонала. В орган власти планируется оптимизировать штатную численность. Проведите функциональный анализ: какие функции дублируются, какие можно передать на аутсорсинг, какие подлежат автоматизации. Предложите новую структуру и численность. Разработайте программу мероприятий по высвобождению персонала с учётом социальных гарантий. (ПК-6).

9. Разработка программы повышения квалификации сотрудников. Для отдела информатизации разработайте программу повышения квалификации на 3 года. Определите направления обучения (цифровая грамотность, управление проектами, клиентоориентированность), формы и периодичность. Рассчитайте примерный бюджет. (ПК-6).

10. Внедрение системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). Опишите процесс получения справки из ГИБДД без участия заявителя с использованием СМЭВ. Какие соглашения необходимо заключить, какой пакет программного обеспечения потребуется? Каковы риски отказа в предоставлении услуги при техническом сбое? (ПК-6).

11. Анализ и оптимизация процесса закупок (44-ФЗ). Проанализируйте типовые ошибки заказчиков при проведении закупок по 44-ФЗ. Разработайте чек-лист для контрактного управляющего для проверки извещения. Предложите мероприятия по повышению эффективности закупок (консолидация, переход на электронные процедуры, централизация). (ПК-6).

12. Совершенствование взаимодействия с гражданами через социальные сети. Администрация муниципального образования зарегистрировалась в социальной сети. Разработайте регламент взаимодействия: кто отвечает, в какие сроки, по каким вопросам, как фиксируются обращения. Предложите показатели эффективности для оценки работы в соцсетях. (ПК-6).

13. Разработка системы мотивации сотрудников на основе КРІ. Опишите примеры сбалансированных показателей для сотрудника МФЦ (скорость

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 13 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

обслуживания, количество жалоб, качество консультации). Предложите систему премирования за их достижение. Какие нематериальные способы мотивации можно применить? (ПК-6).

14. Проект по улучшению качества муниципальных услуг. Вы — руководитель отдела муниципалитета. Сформулируйте идеи по улучшению качества муниципальных услуг (например, проведение опросов, установка электронных очередей, обучение персонала). Оцените затраты и социальный эффект. (ПК-6).

15. Комплексный кейс: Разработка предложений по совершенствованию процессов в администрации муниципального образования. На примере конкретного муниципального образования (по выбору) проанализируйте типичные проблемы (длительность процессов, избыточная бюрократия, низкая удовлетворённость). Разработайте конкретные предложения по трём направлениям (оптимизация процессов, цифровизация, повышение квалификации). Оцените ожидаемый эффект от внедрения ваших предложений (ПК-6).

3.2.4. Вопросы для экзамена

Экзамен проводится устно по билетам. Каждый билет включает два теоретических вопроса из приведённого ниже перечня и одно практическое задание (кейс на анализ процесса предоставления государственной услуги и подготовку предложений по его совершенствованию). Практическое задание формируется из списка ситуационных задач (п. 3.2.3) или аналогичных.

Перечень теоретических вопросов (с учётом компетенции ПК-6 и специфики государственного и муниципального управления):

1. Понятие государственной услуги. Классификация государственных услуг. Отличие от муниципальных услуг.
2. Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: структура, основные принципы, сфера действия.
3. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг: законность, доступность, качество, клиентоцентричность, запрет на требование избыточных документов.
4. Содержание административного регламента предоставления государственной услуги (стандарт, состав процедур, требования к качеству).
5. Порядок разработки и утверждения административных регламентов: требования, этапы, общественное обсуждение.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 14 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

6. Жизненный цикл государственной услуги: приём заявления, регистрация, экспертиза, принятие решения, выдача результата.
7. Механизм «одного окна» и многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
8. Порядок деятельности МФЦ: функции, перечень услуг, зоны ответственности, взаимодействие с органами власти.
9. Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ): функционал, возможности, порядок получения услуг в электронной форме.
10. Идентификация и аутентификация заявителей на ЕПГУ. Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА).
11. Межведомственное электронное взаимодействие (СМЭВ): правовая основа, механизм, перечень подключаемых систем.
12. Виды сведений, которые могут быть получены в порядке межведомственного взаимодействия (п. 2 ст. 7 ФЗ № 210-ФЗ).
13. Порядок и сроки предоставления государственных услуг. Исчисление сроков, продление, ответственность за нарушение сроков.
14. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги. Искерпывающие перечни. Обжалование отказов.
15. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органов власти и МФЦ.
16. Показатели качества и доступности государственных услуг (ожидание в очереди, комфортность, время получения, транспортная доступность).
17. Мониторинг качества предоставления государственных услуг и оценка удовлетворённости граждан: методика, периодичность, использование результатов.
18. Оптимизация предоставления государственных услуг: сокращение сроков, избыточных процедур, снижение административных барьеров.
19. Перевод услуг в электронный вид: этапы, требования, показатели «цифровой зрелости».
20. Проактивный формат предоставления государственных услуг: понятие, правовая основа, примеры (регистрация рождения, смена паспорта, уведомление о льготах).
21. Реестр государственных услуг (федеральный, региональный, муниципальный): формирование, ведение, предоставление сведений.
22. Типовые нарушения при предоставлении государственных услуг (требование лишних документов, превышение сроков, отказ в приёме) и меры ответственности.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 15 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

23. Анализ административных регламентов: методы выявления избыточных процедур, «законсервированных» положений, дублирования функций.
24. Моделирование процесса предоставления услуги в нотациях BPMN и IDEF0: возможности и применение для анализа.
25. Расчёт трудоёмкости и стоимости процесса предоставления услуги.
26. Особенности предоставления услуг в социальной сфере (здравоохранение, образование, социальная защита): специфика, стандарты, оценка качества.
27. Цифровая трансформация предоставления государственных услуг: искусственный интеллект, чат-боты, роботизированные системы, прогнозная аналитика.
28. Международный опыт предоставления государственных услуг (Сингапур, Эстония, Великобритания): лучшие практики, возможности адаптации в РФ.
29. Правовое регулирование обработки персональных данных при предоставлении государственных услуг (ФЗ № 152-ФЗ).
30. Перспективы развития системы предоставления государственных услуг в РФ до 2030 года (национальные проекты, цифровая трансформация).

4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация в форме **экзамена** проводится после завершения изучения дисциплины (1 семестр). К экзамену допускаются студенты, выполнившие все виды текущего контроля на положительную оценку (не ниже «удовлетворительно»):

- **Тест** – выполняется в электронной форме (не менее 2 попыток, лучший результат). Порог успешности – не менее 15 баллов из 29 (см. шкалу в п. 4.2.1).
- **Доклад с презентацией** – защищается на практическом занятии. Оценка не ниже «удовлетворительно» (4–5 баллов из 9).
- **Ситуационная задача** – решается в письменной форме и защищается устно на практическом занятии. Оценка не ниже «удовлетворительно».

Экзамен проводится устно по билетам. Каждый билет содержит два теоретических вопроса (из перечня п. 3.2.4) и одно практическое задание (кейс на анализ процесса предоставления государственной услуги и подготовку предложений по его совершенствованию). На подготовку студенту даётся 30–40 минут, затем следует ответ продолжительностью до 15–20 минут. При необходимости преподаватель может задать дополнительные вопросы.

Итоговая оценка за экзамен выставляется на основе ответа на билет с учётом

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 16 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

результатов текущего контроля (текущий контроль является условием допуска, оценка на экзамене определяется качеством ответа).

4.2. Критерии оценивания по видам оценочных средств

4.2.1. Критерии оценивания теста

Тест содержит 20 вопросов разного типа. Максимальная сумма баллов – 29. Шкала перевода баллов в оценку (уровень сформированности компетенции для текущего контроля):

Оценка (уровень)	Баллы	Процент выполнения
Отлично (высокий)	26–29	90–100%
Хорошо (средний)	20–25	69–89%
Удовлетворительно (базовый)	15–19	52–68%
Неудовлетворительно (низкий)	менее 15	менее 52%

Детализация баллов по типам заданий (стандартная):

Тип задания	Кол-во	Макс. балл
Выбор одного ответа	4	$4 \times 1 = 4$
Множественный выбор	4	$4 \times 2 = 8$ (за полный ответ – 2, одна ошибка – 1)
На соответствие	4	$4 \times 2 = 8$ (полное – 2, более половины – 1)
На последовательность	2	$2 \times 2 = 4$ (полная – 2, одна ошибка – 1)
Да/Нет	3	$3 \times 1 = 3$
Вставка слова	3	$3 \times 1 = 3$
Итого	20	29

4.2.2. Критерии оценивания доклада с презентацией

Оценивается по трём критериям (каждый – до 3 баллов). Максимум – 9

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования			
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 17 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

баллов.

Критерий	3 балла	2 балла	1 балл	0
Содержание	Полнота раскрытия темы, опора на научные источники и НПА, связь с анализом процессов предоставления госуслуг и компетенцией ПК-6, критический анализ	Есть незначительные пробелы, недостаточно примеров	Тема раскрыта поверхностно, нет связи с практикой	Тема не раскрыта
Логика и структура	Чёткая структура, последовательное изложение, выводы	Логика в целом соблюдена, но есть нарушения	Слабая логика, выводы отсутствуют	Бессвязное изложение
Презентация и ответы на вопросы	Качественные слайды (10–15), свободное владение материалом, аргументированные ответы	Слайды есть, но не эргономичны; отвечает на большинство вопросов	Презентация формальная, отвечает с трудом	Нет презентации, не отвечает на вопросы

Итоговая оценка за доклад:

- 8–9 баллов – «отлично» (высокий уровень)
- 6–7 баллов – «хорошо» (средний уровень)
- 4–5 баллов – «удовлетворительно» (базовый уровень)
- 0–3 балла – «неудовлетворительно» (низкий уровень)

4.2.3. Критерии оценивания ситуационной задачи

Оценивается по четырём критериям (максимум 10 баллов):

Критерий	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Идентификация проблемы (0–2)	2 балла: точно, полно	1,5 балла: в целом верно	1 балл: нечётко	0 баллов: неверно
Выбор методов и инструментов (0–3)	3 балла: грамотно, обоснованно, учтена специфика анализа госуслуг	2 балла: в целом верно, есть недочёты	1 балл: методы выбраны не вполне адекватно	0 баллов: не обоснованы
Анализ и интерпретация (0–3)	3 балла: глубокий анализ, аргументированные выводы	2 балла: анализ есть, но неполный	1 балл: слабый анализ	0 баллов: анализ отсутствует
Практическая значимость (связь с совершенствованием предоставления)	2 балла: рекомендации реалистичны, чётки, конкретны	1,5 балла: рекомендации общие	1 балл: формальные	0 баллов: отсутствуют

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 18 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Критерий	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
услуг) (0–2)				

Шкала перевода:

- 9–10 баллов – «отлично»
- 7–8 баллов – «хорошо»
- 5–6 баллов – «удовлетворительно»
- менее 5 баллов – «неудовлетворительно»

4.2.4. Критерии оценивания ответа на экзамене

Оценка	Характеристика ответа
Отлично	Студент демонстрирует глубокое знание нормативно-правовой базы (210-ФЗ, 1228, 1706), принципов и механизмов предоставления государственных услуг. Свободно ориентируется в структуре и содержании административных регламентов, технологии работы МФЦ, системе межведомственного взаимодействия. Умеет анализировать процессы и выявлять проблемы, обосновывать предложения по их совершенствованию (ПК-6). Ответ логичен, аргументирован, приведены примеры из практики. Практическое задание выполнено верно, предложения обоснованы.
Хорошо	Студент показывает хорошее знание основных положений, но допускает незначительные неточности (например, в названиях нормативных актов или сроках). Умеет анализировать, но выводы не всегда полные. Практическое задание выполнено в основном верно.
Удовлетворительно	Студент знает базовые понятия (210-ФЗ, регламент, МФЦ, СМЭВ), но испытывает затруднения при анализе административных регламентов и формулировании предложений по совершенствованию. Ответ поверхностный, логика нарушена. Практическое задание выполнено частично или с грубыми ошибками.
Неудовлетворительно	Студент не знает ключевых понятий, не различает виды услуг, не может охарактеризовать процесс предоставления

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Предоставление государственных услуг по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 19 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Оценка	Характеристика ответа
	услуги. Не может систематизировать информацию и предложить меры по совершенствованию (ПК-6). Не выполняет практическое задание.

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

Итоговая оценка по дисциплине определяется по результатам экзамена. Уровни сформированности компетенции **ПК-6** оцениваются интегрально на основе всех видов работ (текущий контроль + экзамен) по следующей матрице:

Уровень	Тест (баллы)	Доклад (баллы)	Ситуационная задача (баллы)	Оценка на экзамене
Высокий	26–29	8–9	9–10	Отлично
Средний	20–25	6–7	7–8	Хорошо
Базовый	15–19	4–5	5–6	Удовлетворительно
Низкий	менее 15	0–3	менее 5	Неудовлетворительно

Результат промежуточной аттестации:

- Оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» выставляется при достижении соответствующего (или выше) уровня по всем видам работ.
- Оценка «неудовлетворительно» выставляется при низком уровне хотя бы по одному из видов работ.