

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Государственные и муниципальные услуги

**Код модуля**  
1158200

**Модуль**  
Организация предоставления услуг в  
государственном и муниципальном управлении

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

| <b>№ п/п</b> | <b>Фамилия, имя, отчество</b> | <b>Ученая степень, ученое звание</b> | <b>Должность</b> | <b>Подразделение</b>   |
|--------------|-------------------------------|--------------------------------------|------------------|--|
| 1            | Костина Светлана Николаевна   | Канд. социол. наук                   | Доцент           | Кафедра теории, методологии и правового обеспечения государственного и муниципального управления |

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

И.Ю. Русакова

**Авторы:**

- Костина Светлана Николаевна, Доцент, Кафедра теории, методологии и правового обеспечения государственного и муниципального управления

**1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Государственные и муниципальные услуги**

|    |                                      |  |   |
|----|--------------------------------------|--|---|
| 1. | Объем дисциплины в зачетных единицах | 3  |   |
| 2. | Виды аудиторных занятий              | Лекции<br>Практические/семинарские занятия |   |
| 3. | Промежуточная аттестация             | Экзамен<br>Курсовая работа                 |   |
| 4. | Текущая аттестация                   | Исследовательская работа                   | 1 |

**2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Государственные и муниципальные услуги**

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

| Код и наименование компетенции  | Планируемые результаты обучения (индикаторы)  | Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине            |
|---|---|--|
| 1   | 2   | 3  |
| ПК-4 -Способен к использованию в профессиональной деятельности информационно-коммуникационных технологий, государственных и муниципальных информационных систем, применению технологий электронного правительства | 3-2 - Объяснять теорию и методологию электронного правительства и информационного общества<br>3-3 - Понимать специфику функционирования электронного, открытого и цифрового правительства в РФ<br>3-4 - Описывать основные государственные и муниципальные информационные системы и ресурсы, цифровые платформы<br>П-3 - Навыками использования ресурсов и технологий электронного, открытого и цифрового правительства в профессиональной деятельности | Исследовательская работа<br>Курсовая работа<br>Лекции<br>Практические/семинарские занятия<br>Экзамен |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>У-2 - Использовать информационные ресурсы для анализа эффективности деятельности органов публичной власти</p> <p>У-4 - Использовать государственные и муниципальные информационные системы и цифровые платформы в профессиональной деятельности</p>  |   |
| <p>ПК-11 -Способен моделировать административные процессы и процедуры в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, адаптировать основные математические модели к конкретным задачам управления</p> | <p>Д-1 - Демонстрировать навыки проактивной деятельности в области проектирования административных процессов и процедур</p> <p>З-1 - Понимать особенности и принципы административных процессов и процедур в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления</p> <p>З-2 - Объяснять методы и технологии моделирования административных процедур и процессов в ГМУ</p> <p>П-3 - Методами моделирования административных процессов и процедур в ГМУ</p> <p>У-2 - Создавать модели административных процессов и процедур в ГМУ</p> | <p>Исследовательская работа</p> <p>Курсовая работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</p> |

### **3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)**

#### **3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине**

**1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – не предусмотрено**

|   |                                 |                              |
|---|---------------------------------|------------------------------|
| Текущая аттестация на лекциях   | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| <i>участие в работе</i>   | 15                              | 20                           |
| <i>исследовательская работа</i>   | 15                              | 80                           |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5</b>   |                                 |                              |
| <b>Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен</b>  |                                 |                              |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5</b>   |                                 |                              |
| <b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – не предусмотрено</b> |                                 |                              |
| Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях   | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| <i>подготовка к занятиям</i>  | 15                              | 50                           |
| <i>активность на занятиях</i>   | 15                              | 50                           |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1</b>                                  |                                 |                              |
| <b>Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–нет</b>  |                                 |                              |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено</b>             |                                 |                              |
| <b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено</b>                          |                                 |                              |
| Текущая аттестация на лабораторных занятиях   | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
|   |                                 |                              |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено</b>                               |                                 |                              |
| <b>Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет</b>   |                                 |                              |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено</b>                        |                                 |                              |
| <b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено</b>                                      |                                 |                              |
| Текущая аттестация на онлайн-занятиях   | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
|   |                                 |                              |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено</b>                                     |                                 |                              |
| <b>Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет</b>   |                                 |                              |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено</b>                              |                                 |                              |

### 3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

|   |                                 |                              |
|---|---------------------------------|------------------------------|
| Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
|---|---------------------------------|------------------------------|

|  |    |    |
|--|----|----|
| подготовка теоретической части   | 6  | 40 |
| подготовка эмпирической части  | 12 | 40 |
| разработка рекомендаций  | 15 | 20 |
| <b>Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– 0.6</b>                |    |    |
| <b>Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – 0.4</b> |    |    |

#### 4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

##### Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

| Результаты обучения | Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам   |
|---------------------|--|
| Знания              | Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.   |
| Умения              | Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.                                |
| Опыт /владение      | Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.   |
| Другие результаты   | Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов.<br>Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения.<br>Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения. |

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

##### Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

| Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов) |   |                                    |                                    |
|--|---|------------------------------------|------------------------------------|
| № п/п  | Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения | Шкала оценивания                   |                                    |
|  |   | Традиционная характеристика уровня | Качественная характеристика уровня |
|  |   |                                    |                                    |

|    | (выполненное оценочное задание)  |  |            |                   |
|----|--|--|------------|-------------------|
| 1. | Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет   | Отлично (80-100 баллов)                  | Зачтено    | Высокий (В)       |
| 2. | Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения      | Хорошо (60-79 баллов)                    |            | Средний (С)       |
| 3. | Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания   | Удовлетворительно (40-59 баллов)         |            | Пороговый (П)     |
| 4. | Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка | Неудовлетворительно но (менее 40 баллов) | Не зачтено | Недостаточный (Н) |
| 5. | Результат обучения не достигнут, задание не выполнено  | Недостаточно свидетельств для оценивания |            | Нет результата    |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

### 5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

#### 5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

#### 5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг
  2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг
  3. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг
  4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме
  5. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг
  6. Организация оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг LMS-платформа
1. <https://elearn.urfu.ru/course/view.php?id=2510>

### 5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

#### Базовый

### 5.2.1. Исследовательская работа

Примерный перечень тем

1. 1. Опишите основные элементы системы оказания государственных (муниципальных) услуг и их характеристики (роль в процессе оказания услуг). 2. Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных (муниципальных) услуг на основе норм Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации оказания государственных и муниципальных услуг». 3. Опишите полномочия различных уровней публичного управления по правовому регулированию оказания государственных (или муниципальных) услуг: федерального, субъекта РФ, муниципального образования, конкретного органа государственной власти (местного самоуправления). 4. На основании нормативных правовых актов опишите процесс разработки и утверждения административного регламента оказания государственной услуги Свердловской области. 5. Проанализируйте административный регламент конкретной государственной (муниципальной) услуги. Составьте схему административных действий и процедур процесса оказания данной услуги с указанием ответственного субъекта и сроков выполнения каждой процедуры (действия). 6. Укажите все варианты опубликования (размещения) информации о государственной (муниципальной) услуге (в т.ч. административного регламента). Оцените доступность информации о данной государственной (муниципальной) услуге для заявителей. 7. На основании нормативно-правовых и регламентирующих документов для оказания государственных (муниципальных) услуг приведите примеры: избыточных административных процедур (действий); оснований для отказа в приеме документов для получения государственной (муниципальной) услуги; оснований для отказа в предоставлении государственной (муниципальной) услуги; оснований для приостановления предоставления государственной (муниципальной) услуги. 8. Проанализируйте организацию предоставления государственных (муниципальных) услуг по принципу «одного окна» в публично-правовом образовании. 9. Проанализируйте деятельность конкретного МФЦ, осуществляющего оказание услуг на территории публично-правового образования. 10. Проанализируйте реализацию административных процедур (действий) в электронной форме для конкретной государственной (муниципальной) услуги. 11. Проанализируйте особенности предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме на примере конкретного публично-правового образования (на выбор – субъект РФ, муниципальное образование). 12. Проанализируйте организацию межведомственного взаимодействия при оказании государственных (муниципальных) услуг в публично-правовом образовании (субъекте РФ, муниципальном образовании). 13. На основе анализа информации уполномоченных ресурсов в сети Интернет, нормативных и регламентирующих документов опишите особенности содержания межведомственного взаимодействия. 14. Выделите потребности различных групп потребителей конкретной государственной (муниципальной) услуги. 15. Выберите одну из приведенных ниже проблем или опишите другую проблему оказания государственных (муниципальных) услуг, которая по Вашему мнению, существенно влияет на их качество. 16. Проанализируйте организацию оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в конкретном публично-правовом образовании. 17. Укажите виды деятельности органа государственной власти по организации оказания новой

государственной (муниципальной) услуги с учетом, что данная услуга будет оказываться: в электронной форме; через МФЦ; с помощью межведомственного взаимодействия.

Примерные задания

Задание 1.

Инструкция: Опишите основные элементы системы оказания государственных (муниципальных) услуг и их характеристики (роль в процессе оказания услуг). Заполните таблицу.

№ Элемент Характеристики (роль в процессе оказания услуг)

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Выполнение задания осуществляется в следующей последовательности:

1. Изучите теоретический материал по теме.
2. Изучите нормативные правовые акты по теме.
3. Заполните таблицу в каждой ячейке.

Критерии выполнения задания:

- Описано не менее четырех элементов системы оказания государственных (муниципальных) услуг.
- Для каждого элемента указаны требования (характеристики).

Пример

№ Элемент Характеристики (роль в процессе оказания услуг)

1. Заявитель 1. Физическое лицо ....

LMS-платформа

1. <https://elearn.urfu.ru/course/view.php?id=2510>

### **5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля**

#### **5.3.1. Экзамен**

Список примерных вопросов

1. 1. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг. 2. Правовое регулирование оказания государственных и муниципальных услуг. 3. Принципы оказания государственных и муниципальных услуг. 4. Заявитель на оказание государственных и муниципальных услуг: понятие, права, требования к предоставляемым документам. 5. Система оказания государственных и муниципальных услуг. 6. Виды государственных и муниципальных услуг. 7. Межведомственное электронное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг. 8. Оказание государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»: понятие и основные характеристики. 9. Этапы технологии организации оказания государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 10. Требования к организации оказания государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 11. Оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме: понятие и основные характеристики. 12. Административный регламент оказания государственных и муниципальных услуг:

понятие и основные разделы. 13. Административные действия и процедуры при оказании государственных и муниципальных услуг. 14. Федеральные государственные информационные системы, обеспечивающих оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме. 15. Досудебное обжалование в ходе оказания государственных и муниципальных услуг. 16. Оценка потребности в предоставлении, спросе и предложении государственных и муниципальных услуг. 17. Государственное (муниципальное) задание на оказание государственных (муниципальных) услуг. 18. Качество оказания государственных и муниципальных услуг: понятие и показатели. 19. Система оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг. 20. Мониторинг качества оказания государственных и муниципальных услуг. 21. Основные направления совершенствования оказания государственных и муниципальных услуг.

LMS-платформа

1. <https://elearn.urfu.ru/course/view.php?id=2510>

### 5.3.2. Курсовая работа

Примерный перечень тем

1. Особенности организации предоставления государственных услуг на примере федерального органа государственной власти 2. Особенности организации предоставления государственных услуг на примере органа государственной власти субъекта РФ 3. Особенности организации предоставления муниципальных услуг на примере органа местного самоуправления 4. Совершенствование качества предоставления государственных услуг (на примере) 5. Совершенствование качества предоставления муниципальных услуг (на примере) 6. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг на примере многофункционального центра

### 5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

| Направление воспитательной деятельности | Вид воспитательной деятельности   | Технология воспитательной деятельности   | Компетенция | Результаты обучения | Контрольно-оценочные мероприятия   |
|---|---|--|-------------|---------------------|--|
| Профессиональное воспитание             | учебно-исследовательская, научно-исследовательская целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях | Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности<br>Технология самостоятельной работы | ПК-4        | З-2<br>У-4          | Исследовательская работа<br>Курсовая работа<br>Лекции<br>Практические/семинарские занятия<br>Экзамен |