

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Технологии оказания государственных и муниципальных услуг в социальной  
сфере

**Код модуля**  
1158200

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

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Кульминская Алина Владимировна	Канд. социол. наук	Доцент	Кафедра социологии и технологий государственного и муниципального управления

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

И.Ю. Русакова

**Авторы:**

**1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ** Технологии оказания государственных и муниципальных услуг в социальной сфере

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

**2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ** Технологии оказания государственных и муниципальных услуг в социальной сфере

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-9 -Способен использовать современные методы управления проектом, направленные на своевременное получение качественных результатов, определение рисков, эффективное управление ресурсами, готовностью к его реализации с использованием современных инновационных технологий	З-4 - Понимать особенности социального проектирования в ГМУ П-1 - Технологией разработки социальных проектов в ГМУ У-6 - Осуществлять социальную экспертизу проектов в социальной сфере	Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

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	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 П-3 - Методами моделирования административных процессов и процедур в ГМУ У-2 - Создавать модели административных процессов и процедур в ГМУ	Домашняя работа Контрольная работа Практические/семинарские занятия Экзамен
---	---	--

### 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

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.5</b>		
<b>Текущая аттестация на лекциях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
<i>контрольная работа</i>	6	80
<i>активная работа</i>	8	20
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4</b>		
<b>Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6</b>		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5</b>		
<b>Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
<i>домашняя работа</i>	12	80
<i>активность на занятиях</i>	17	20
<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
<b>Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено</b>		
<b>Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено</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

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам</b>
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. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. 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 (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
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 (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. 1 Теоретические и нормативно-правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг в социальной сфере 2 Формы предоставления государственных и муниципальных услуг в социальной сфере 3 Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в социальной сфере

LMS-платформа – не предусмотрена

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

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

## **Базовый**

#### **5.2.1. Контрольная работа**

Примерный перечень тем

1. Отработка понятия «Государственный (муниципальный) социальный заказ на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»

Примерные задания

Действие 1.

Студенту предлагается зайти на сайт Министерства социальной политики Свердловской области. Найти раздел «Перечень подведомственных организаций».

Выбрать из перечня одну из организаций социального обслуживания граждан.

Действие 2.

Найти в Интернете сайт конкретной организации социального обслуживания граждан.

Зайти в раздел «Деятельность», найти файл «Государственное задание».

Действие 3.

Прочитать текст гос. задания за конкретный год.

Выписать основные разделы государственного задания.

Действие 4.

Ответить на вопрос: как называется документ, которым организация отчитывается за выполнение гос. задания.

LMS-платформа – не предусмотрена

#### **5.2.2. Домашняя работа**

Примерный перечень тем

1. Отработка навыка по применению единого государственного портала государственных услуг (далее – ЕПГУ) при предоставлении государственных услуг в электронной форме

Примерные задания

Действие №1.

Студент должен на портале ЕПГУ - <https://www.gosuslugi.ru/> выбрать категорию услуг, а затем одну из государственных услуг данной категории.

Действие № 2.

Изучить интерфейс пользователя выбранной государственной услуги.

Действие № 3.

Оценить следующие условия получения государственной услуги на ЕПГУ:

доступность получения услуги по принципу двухстороннего юридически значимого взаимодействия;

время, которое тратит заявитель для поиска услуги и оформления запроса;

достаточность информации об услуге для заявителя;

понятность информации об услуге для заявителя;

наличие обратной связи заявителя с исполнителями услуги качество визуализации информации об услуге;

(применение инфографики);

качество интерфейса пользователя, которое включает: средства отображения информации, отображаемую информацию, форматы и коды; командные режимы, язык «пользователь — интерфейс»; устройства и технологии ввода данных; диалоги, взаимодействие и транзакции между пользователем и компьютером, обратную связь с пользователем

LMS-платформа – не предусмотрена

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

#### **5.3.1. Экзамен**

Список примерных вопросов

1. 1. Виды услуг в системе публичного управления. Классификация публичных услуг. Привести 2-3 примера. 2. Характеристики государственных услуг в социальной сфере. Привести 2-3 примера. 3. Характеристики муниципальных услуг в социальной сфере. Привести 2-3 примера. 4. Характеристики социальных услуг. Виды социальных услуг (по сферам организации и оказания). Привести 2-3 примера. 5. Государственный (муниципальный) социальный заказ на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере. 6. Государственные услуги Министерства труда и социальной защиты РФ. Привести 2-3 примера. 7. Государственные услуги Роструда. Компетенции Территориального органа федеральной службы по труду и занятости субъекта РФ. 8. Государственные услуги Федерального бюро медико-социальной экспертизы (далее – ФБМСЭ). 9. Значение Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями). 10. Законодательство Российской Федерации, регулирующее



организацию предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере образования. 11. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере здравоохранения. 12. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере культуры. 13. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения». 14. Понятие «административный регламент предоставления государственной услуги». 15. Понятие «административный регламент предоставления муниципальной услуги». 16. Понятия «административное действие», «административная процедура». Приведите примеры. 17. Процессный подход в предоставлении государственных и муниципальных услуг в социальной сфере. 18. Маркетинговый подход в предоставлении государственных и муниципальных услуг в социальной сфере. 19. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в социальной сфере электронной форме. 20. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в социальной сфере в многофункциональных центрах. 21. Составные элементы технологии организации и оказания государственных и муниципальных услуг. 22. Порталы государственных и муниципальных услуг: единый портал государственных и муниципальных услуг, региональные порталы государственных и муниципальных услуг. 23. Сайты государственных и муниципальных организаций в социальной сфере: возможности для граждан получения услуг. 24. Проект предоставления гражданам «Комплексный запрос услуг». 25. Оценка качества государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере потребителем. 26. Независимая оценка качества условий оказания социальных услуг: методика, показатели. 27. Факторы, влияющие на удовлетворенность потребителей государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере. 28. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере. 29. Технологии, используемые в МФЦ для взаимодействия с участниками процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере. 30. Межведомственное взаимодействие при организации и оказании государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере.

LMS-платформа – не предусмотрена

#### 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	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности Технология	ПК-11	3-1	Домашняя работа Практические/семинарские занятия Экзамен

	использования в практических целях	самостоятельной работы			
--	--	---------------------------	--	--	--