

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Кафедра государственного управления



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине**

**«УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУНИЦИПАЛЬНЫМИ
УСЛУГАМИ»**

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»

Разработчик:

доцент

А. В. Проценко

(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры государственного управления
от «05» 03 2025 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой

Е.И. Макарова

Луганск 2025 г.

Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Управление государственными и муниципальными услугами»

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Что является основной целью управления государственными и муниципальными услугами?

- А) Увеличение прибыли частных компаний;
- Б) Обеспечение доступности и качества услуг для населения;
- В) Сокращение числа государственных служащих;
- Г) Увеличение налоговых поступлений;

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.1, ПК-9.2)

2. Выберите один правильный ответ

Какие из перечисленных органов отвечают за предоставление муниципальных услуг?

- А) Федеральное правительство;
- Б) Местные администрации;
- В) Частные компании;
- Г) Международные организации.

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.3).

3. Выберите один правильный ответ

Какой вид муниципальных услуг регулируется исключительно местными органами власти?

- А) Выдача загранпаспортов.
- Б) Организация утилизации ТКО (твёрдых коммунальных отходов).
- В) Лицензирование медицинской деятельности.
- Г) Назначение пенсий.

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.2)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильное соответствие понятий с их содержанием.
Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1) Объем услуги | А) Совокупный спрос на услугу, выраженный количественно в натуральных показателях. |
| 2) Потребность в услуге | Б) Спрос на услугу, который фактически удовлетворяется при ее предоставлении. |
| 3) Неудовлетворенная потребность | В) Неосознанный спрос, который основан на существующей у физического или юридического лица необходимости, но не сформировавшийся в виде спроса на конкретную услугу. |
| 4) Удовлетворенная потребность | Г) количество единиц (в натуральном выражении) предоставленной (планируемой к предоставлению) услуги. |

Правильный ответ: 1-Г, 2-А, 3-В, 4-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.1, ПК-9.4)

2. Установите правильное соответствие социально-психологических характеристик качества услуг и их содержательное наполнение. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

- | | |
|----------------------|--|
| 1) Потребности | А) Благодаря такому свойству, как отборочность, одна и та же услуга может оцениваться ее потребителями по-разному, вследствие индивидуальности их характера, интересов, личных качеств, знаний, а также ситуации, в которой происходит потребление услуги. |
| 2) Ожидания | Б) Соответствие предварительных ожиданий и реального качества приобретенного услуги. |
| 3) Удовлетворенность | В) Формируются на основе уже имеющегося у получателя опыта, информации, получаемой по прямым (личным) или по массовым (неличным) каналам. |
| 4) Восприятие | Г) Нужна получателей услуг в каком-либо благе, которое может быть результатом конкретной услуги. |

Правильный ответ: 1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А.

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.2, ПК-9.4).

3. Установите правильное соответствие социально-психологических характеристик качества услуг и их содержательное наполнение. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

- | | |
|----------------------------|--|
| 1) Государственные услуги. | А) Обеспечение работы общественного транспорта в городе. |
| 2) Муниципальные услуги. | Б) Регистрация права собственности на недвижимость. |
| 3) Публичные услуги. | В) Организация общего образования. |

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В.

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.2, ПК-9.4).

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность уровней управления государственными услугами начиная с наивысшего. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) Муниципальный
- Б) Федеральный
- В) Региональный
- Г) Локальный

Правильный ответ: Б, В, А, Г.

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.1)

2. Установите правильную последовательность этапов процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) Идентификация граждан и организаций (дистанционно);
- Б) Обеспечение приема и регистрации заявлений от граждан и организаций через МФЦ и порталы государственных услуг;
- В) Информирование граждан и организаций о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;
- Г) Передача принятых заявлений от граждан в ведомственные системы;
- Д) Реализация досудебного (внесудебного) обжалования решений органов государственной власти и местного самоуправления при получении гражданином неудовлетворительного решения.

Правильный ответ: В, Б, А, Г, Д.

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.1, ПК-9.2).

3. Установите правильную последовательность этапов подачи заявления на получение государственной услуги через портал «Госуслуги». Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) Оплата госпошлины.
 - Б) Авторизация на портале.
 - В) Выбор услуги в электронном каталоге.
 - Г) Получение результата в личном кабинете.
- Правильный ответ: Б, В, А, Г.
Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.1, ПК-9.2).

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово

Государственные (муниципальные) услуги – это услуги, которые предоставляются физическим лицам и организациям по _____ федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов РФ, органами управления государственных внебюджетных фондов Российской Федерации или местными администрациями в рамках их компетенции. _____.

Правильный ответ: их запросу / запросу / их заявлению / заявлению.

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.1, ПК-9.2)

2. Напишите пропущенное слово

Федеральный реестр услуг (функций) состоит из _____ разделов.

Правильный ответ: четырех.

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.4)

3. Напишите пропущенное слово

Принцип _____ подразумевает возможность получения услуги в любом подразделении органа государственной власти вне зависимости от места жительства, пребывания или нахождения заявителя.

Правильный ответ: экстерриториальности

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.1, ПК-9.2)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Напишите пропущенное словосочетание.

Какой критерий услуги определяется по следующим показателям:

- количество заявителей, обратившихся за получением соответствующей услуги в отчетном периоде (как правило, за отчетный год);

- доля жителей субъекта РФ, имеющих право на получение соответствующей услуги (потенциальные получатели услуги).

Правильный ответ: массовость услуги / массовость

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.3).

2. Напишите пропущенное словосочетание.

Такой критерий услуги как _____ определяется степенью ее влияния на уровень удовлетворенности важнейших жизненных потребностей граждан.

Правильный ответ: социальная значимость / социальная значимость услуги

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.1, ПК-9.4)

3. Напишите пропущенное словосочетание

Федеральный закон № 210 устанавливает, что государственные услуги предоставляются в соответствии с _____.

Правильный ответ: административными регламентами / административным регламентом

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.1, ПК-9.4)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Прочтите текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Поясните суть понятия принципа "одно окно" в системе предоставления государственных услуг?

Время выполнения – 5 мин.

Ожидаемый результат: - система, при которой гражданин может получить несколько услуг в одном месте.

- принцип оказания услуг который предусматривает исключение или максимально возможное ограничение участия заявителей в процессах сбора из разных инстанций и предоставления документов, подтверждающих права заявителей на получение государственных услуг.

Критерии оценивания: содержательное соответствие как минимум одному из приведенных ниже определений.

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.2, ПК-9.3)

2. Прочтите текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Перечислите главные преимущества использования Единого портала государственных услуг gosuslugi.ru?

Время выполнения – 5 мин.

Ожидаемый результат:

- сокращение времени получения услуг;
- повышение прозрачности;
- удобство для граждан;
- уменьшение коррупционных рисков
- круглосуточная доступность;
- получение услуги из любого удобного для пользователя места;
- возможность получения онлайн консультации;
- отсутствие очередей;
- встроенная система оплаты – нет необходимости посещать банк для оплаты государственных пошлин;
- информирование гражданина на каждом этапе работы по его заявлению.

Критерии оценивания: содержательное соответствие как минимум 4 из приведенных преимуществ:

Компетенции (индикаторы): ПК-9 (ПК-9.1, ПК-9.2, ПК-9.3, ПК-9.4)

3. Прочтите текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Какие задачи стоят перед деятельностью сети МФЦ?

Время выполнения – 5 мин.

Ожидаемый результат:

- 1) Реализация принципа «одного окна».
- 2) Организация консультационной деятельности
- 3) Оптимизация и повышение качества
- 4) Сокращение количества документов, предоставляемых заявителями для получения услуги
- 5) Снижение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами
- 6) Оптимизация функций, в которых участвуют несколько органов исполнительной власти и органов местного самоуправления
- 7) Организация информационного обмена данными между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг.
- 8) Организация информационного обмена с федеральным порталом государственных услуг, региональным сегментом портала государственных услуг.

Критерии оценивания: содержательное соответствие как минимум 5 из приведенных преимуществ.

Компетенции (индикаторы): ПК-9 ПК-9 (ПК-9.1, ПК-9.2, ПК-9.3, ПК-9.4)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление государственными и муниципальными услугами» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению подготовки.

Председатель учебно-методической комиссии
кафедры государственного управления

 Л.Ю. Симоненко

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)