

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

Кафедра государственного управления



УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
государственного управления  
Макарова Е.И.


«05» 03 2025 г.

**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

  
(подпись) А. В. Проценко

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. Прочитайте 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. Прочитайте 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. Прочитайте 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)