

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гуныко Юлия Александровна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)**

**Б1.О.19.07 Организация предоставления государственных и  
муниципальных услуг**

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

Государственное и муниципальное управление

бакалавр

очная

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>ОПК-1 Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности;</p>	<p>ОПК-1.2 Соблюдает нормы служебной этики в своей профессиональной деятельности</p>	<p><b>знает</b> нормы служебной этики в своей профессиональной деятельности</p>
		<p><b>умеет</b> соблюдать нормы служебной этики в своей профессиональной деятельности</p>
		<p><b>владеет навыками</b> применение норм служебной этики в своей профессиональной деятельности</p>
<p>ОПК-5 Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг;</p>	<p>ОПК-5.2 Применяет в профессиональной деятельности технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг</p>	<p><b>знает</b> - технологий электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг (ОПК-5.2);</p>
		<p><b>умеет</b> - применять в профессиональной деятельности технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг (ОПК-5.2);</p>
		<p><b>владеет навыками</b> - применения в профессиональной деятельности технологий электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг (ОПК-5.2);</p>
<p>ПК-1 Способен осуществлять регулирование экономики, деятельности хозяйствующих субъектов и предпринимательства</p>	<p>ПК-1.3 Содействует экономическому развитию регионов, муниципальных образований, деятельности хозяйствующих субъектов и предпринимательства</p>	<p><b>знает</b> особенности предпринимательской деятельности</p>
		<p><b>умеет</b> осуществлять поддержку предпринимательской деятельности</p>
		<p><b>владеет навыками</b> навыками определять направления развития предпринимательской деятельности</p>

## 2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Раздел 1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг			
1.1.	1 Основные понятия и принципы предоставления государственной и муниципальной услуги	7		Тест
1.2.	Правовой статус субъектов правоотношений по предоставлению государственных и муниципальных услуг	7		Тест
1.3.	Административный регламент предоставления государственной и муниципальной услуги	7		Тест
1.4.	Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги	7		Тест
2.	2 раздел. Раздел 2. Оказание государственных и муниципальных услуг			
2.1.	Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ	7		Тест
2.2.	Общие требования к использованию IT- технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги	7		Тест
	Промежуточная аттестация			За

## 3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
<b>Текущий контроль</b>			
<b>Для оценки знаний</b>			
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
<b>Для оценки умений</b>			
<b>Для оценки навыков</b>			
<b>Промежуточная аттестация</b>			

2	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету
---	-------	---	----------------------------

#### 4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Организация предоставления государственных и муниципальных услуг"

##### *Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости*

Примерный перечень вопросов и заданий для устного опроса

1. Типология государственных и муниципальных услуг.
2. Сущность, потребительские свойства и атрибуты государственной услуги.
3. Государственная услуга как технология реализации задач деятельности органов государственной и муниципальной власти.
4. Требования к материальной и информационной инфраструктуре предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Политические и правовые основы клиент-ориентированной политики государственной и муниципальной власти.
6. Защита персональных данных в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.
7. Бесплатные услуги, пошлины и платежи за государственные и муниципальные услуги.
8. Функциональная и спиральная модель качества государственной (муниципальной) услуги, разрывы качества.
9. Информационные, функциональные и эмоциональные потребности получателя услуги.
10. Показатели качества государственной (муниципальной) услуги.
11. Оптимальность предоставления (оказания) государственной, муниципальной услуги.
12. Стандарты и регламенты государственных (муниципальных) услуг.
13. Методика исследования удовлетворенности государственными и муниципальными услугами.
14. Компетенции, функции органов власти и практика предоставления государственных услуг.
15. Организационные и экономические затраты на оказание государственных и муниципальных услуг.
16. Планирование работы по оказанию государственных, муниципальных услуг.
17. Требования к персоналу, включенному в процесс оказания государственной услуги.
18. Ответственность руководителя органа государственной (муниципальной) власти при предоставлении услуг.
19. Принципы и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
20. Единый портал государственных и муниципальных услуг РФ, межведомственное взаимодействие предоставления услуг.

Примерный перечень кейс-задач

Кейс 1

Заказчик – федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Коломенский государственный историко-архитектурный и природный музей-заповедник» (г. Москва) – разместил извещение о закупке (выполнение работ по реконструкции, реставрации и приспособлению под

современное использование объекта). В качестве способа определения подрядчика был выбран открытый конкурс и в КД установлены следующие критерии оценки заявки: 1) «Цена государственного контракта», значимость критерия – 40%; 2) «Качественные, функциональные и экологические характеристики объекта закупки», значимость критерия – 50%; 3) «Квалификация участников закупки», значимость критерия – 10%.

Вопросы по кейсу

1. Какими правовыми актами должен руководствоваться заказчик при выборе способа определения закупки и разработке документации о закупке?

2. К какому виду работ относятся работы, являющиеся предметом закупки?

3. Было ли допущено заказчиком нарушение законодательства о контрактной системе?

4. Правильно ли заказчик указал способ определения подрядчика?

5. Правильно ли заказчик установил значимость стоимостных и нестоимостных критериев?

Примечание: при ответе на вопросы необходимо сослаться на нормы Закона о контрактной системе и Правил оценки заявок.

Кейс 2

Заказчик осуществил закупку, предметом которой являлась поставка продуктов питания, путем проведения совместного конкурса с ограниченным участием. По условиям документации проводимая процедура являлась совместным конкурсом на поставку пищевых продуктов, где заказчиками выступали учреждения социального обслуживания. Начальная (максимальная) стоимость контракта составляла 6 270489 руб. Наибольшая начальная (максимальная) цена контракта среди всех заказчиков составляла 70359 руб. В КД установлено требование о наличии опыта исполнения контракта, стоимость которого должна составлять не менее 20% НМЦК. При проведении предквалификационного отбора заказчик принял решение о признании участника № 1 несоответствующим единым требованиям на основании того, что данный участник закупки являлся индивидуальным предпринимателем. Участник № 2 в составе заявки представил копию контракта на сумму 50444 руб. Заказчик в процессе ПКО отклонил заявку участника № 2 на основании того, что сумма представленного контракта составляет менее 20% НМЦК, и принял решение о несоответствии участника № 2 дополнительным требованиям.

Вопросы по кейсу

1. Вправе ли заказчик установить дополнительное требование к участникам закупки о наличии опыта исполнения контракта, стоимость которого должна составлять не менее 20% НМЦК?

2. На основании какого правового акта заказчик установил требование о наличии опыта исполнения контракта, стоимость которого должна составлять не менее 20% НМЦК?

3. Является ли законным решение заказчика о признании участника № 1 несоответствующим единым требованиям на основании того, что участник закупки являлся индивидуальным предпринимателем?

4. Каким правовым актом регламентируется порядок проведения совместных закупок?

5. Каким образом определяется НМЦК и обоснование такой цены при проведении совместной закупки?

6. Каковы особенности заключения контрактов при проведении совместной закупки?

7. Правильными ли были действия заказчика при расчете соотношения предельного значения дополнительного требования и НМЦК совместной закупки?

Примечание: при ответе на вопросы необходимо сослаться на нормы Закона о контрактной системе, Правил оценки заявок и постановления Правительства РФ от 28.11.2013 № 1088 «Об утверждении Правил проведения совместных конкурсов и аукционов».

***Примерные оценочные материалы  
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)  
по итогам освоения дисциплины (модуля)***

Пример контрольной точки по темам 1 - 3

1. Документ, где указываются необходимые документы, требования к срокам и комфортности получения услуги:

а. регламент

б. закон

в. стандарт

г. инструкция

2. Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя:

- а. договор обслуживания:
- б. услуга
- в. кастономизация
- г. бизнес-план

3. Процедура и деятельность, необходимые для предоставления услуг – это:

- а. состав рынка услуг
- б. контактная зона
- в. процесс обслуживания
- г. ничто из вышеназванного

Пример контрольной точки по теме 4 - 6

1. Последовательность действий должностных лиц при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги), имеющая конечный результат:

- а. административная процедура
- б. жизненный цикл услуги
- в. сервисный план
- г. административный регламент

2. Полномочия, которые реализует государственный орган, учреждение, без установления персонального заказчика:

- а. административная процедура
- б. государственная услуга
- в. государственная функция
- г. административный регламент

3. Принцип работы многофункционального центра:

- а. принцип «клиент всегда прав»
- б. принцип одного окна
- в. принцип бюджетной экономии
- г. принцип персональной ответственности

Пример контрольной точки по темам 7 - 9

1. Государственную услугу по запросу может получить:

- а. только гражданин РФ
- б. гражданин РФ и иностранный гражданин
- в. организация
- г. другой орган власти

2. Время на реализацию всех административных процедур от представления потребителем услуги необходимых заявительных документов до конечного результата осуществления соответствующего полномочия:

- а. срок предоставления услуги
- б. стандарт услуги
- в. жизненный цикл услуги
- г. претензионный срок

3. Многофункциональный центр работает на основании:

- а. государственного задания
- б. муниципального заказа
- в. партнерских соглашений с государственными органами власти
- г. государственной программы

Примерное задание по контрольной работе для студентов заочной формы обучения

Тема №1

1. Основные понятия, используемые в Федеральном законе от 27.08.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

2. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме

3. Федеральная антимонопольная служба приняла решение об отмене результатов закупки на основании того, что заказчик при оценке заявок на участие в запросе предложений не руководствовался методикой и критериями оценки заявок, утвержденной начальником Департамента по управлению корпоративными закупками ОАО «РОСНО». В документе ФАС России также отмечено, что указанная методика не была включена в состав документации о закупке и не была размещена на официальном сайте. При этом в документации о запросе предложений содержится порядок оценки и сопоставления заявок.

Вопросы по кейсу

1. Возможно ли без указания в документации о закупке качественных показателей (вид, значимость, формула расчета) обеспечить информационную открытость закупки, равноправие участников закупки, справедливость, отсутствие дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам закупки?

2. Является ли нарушением ч. 6 ст. 3, п. 13 ч. 10 ст. 4 Закона о закупках применение критериев оценки и сопоставления заявок, указанных в документации о закупке, вместо применения критериев, содержащихся в утвержденной методике?

3. Вправе ли заказчик привлекать для оценки и сопоставления заявок экспертов, экспертные организации?

4. Какая разница между требованиями относительно содержания документации (критерии оценки заявок, величины значимости критериев, порядок рассмотрения и оценки заявок), предусмотренными Законом о контрактной системе и Законом о закупках?

Примечание: при ответе на вопросы необходимо сослаться на нормы Закона о контрактной системе и Закона о закупках.

Тема №2

1. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг

2. Реестры государственных услуг

3. Заявка участника на участие в электронном аукционе была признана заказчиком не соответствующей требованиям по причине того, что участник не указал наименование места происхождения товара. В обоснование своей позиции заказчик отметил, что данное требование было установлено документацией об электронном аукционе. Из протокола рассмотрения заявок на участие в электронном аукционе следует, что заявка заявителя не соответствует требованиям, установленным документацией об аукционе, поскольку в ней отсутствует указание на наименование производителя используемого товара. Участник в заявке указал следующее:

— позиция «производитель и место происхождения товара» — ООО «Альфа», Россия, г. Балашиха;

— позиция «товарный знак и место происхождения товара» — «AGORA», Китай.

Вопросы по кейсу

1. Какие сведения должна содержать первая часть заявки на участие в электронном аукционе?

2. По каким критериям аукционная комиссия заказчика проверяет первые части заявок на участие в электронном аукционе?

3. По каким основаниям заказчик принимает решение об отказе в допуске заявки участника при рассмотрении первых частей заявок?

4. Были ли по позициям, послужившим причиной отказа в допуске заявки, указаны все необходимые и достаточные сведения?

5. Установлено ли нормами Закона о контрактной системе требование о том, что к месту происхождения товара должна быть предоставлена правовая охрана, вследствие чего должны применяться положения ст. 1516 ГК РФ?

6. Вправе ли участник указать полное или сокращенное наименование страны происхождения товара в случае поставки товара, у которого отсутствует правовая охрана наименования места происхождения?

7. Правомерно ли заказчик принял решение об отказе в допуске заявки участника к рассмотрению, если учесть, что предметом закупки являлась поставка товара, у которого имеется правовая охрана наименования места происхождения?

Примечание: при ответе на вопросы необходимо сослаться на нормы Закона о контрактной системе.

## Перечень вопросов к зачету

- 1 Особенности услуг как результатов человеческой деятельности
- 2 Различия между материальным продуктом и услугой
- 3 Понятие государственных услуг, их классификация
- 4 Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными услугами
- 5 Регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг
- 6 Перечень и сфера действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных услуг (Федеральный закон от 27.08.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.)
- 7 Основные понятия, используемые в Федеральном законе от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», «портал государственных и муниципальных услуг» и др.)
- 8 Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг
- 9 Основные принципы предоставления государственных услуг
- 10 Права заявителей при получении государственных услуг
- 11 Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций
- 12 Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг
- 13 Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг
- 14 Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия
- 15 Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг
- 16 Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
- 17 Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме
- 18 Реестры государственных услуг
- 19 Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего
- 20 Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы
- 21 Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования
- 22 Общие требования к разработке административных регламентов и их структуре
- 23 Требования к стандарту предоставления государственной услуги
- 24 Особенности организации предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах
- 25 Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
- 26 Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах
- 27 Требования к соглашениям о взаимодействии
- 28 Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг
- 29 Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме
- 30 Порталы государственных услуг
- 31 Правила использования электронных подписей при оказании государственных услуг
- 32 Государственная информационная система о государственных платежах
- 33 Универсальная электронная карта. Электронное приложение универсальной электронной карты и порядок его подключения
- 34 Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт
- 35 Роль информации в осуществлении государственных услуг. Источники информации и требования, предъявляемые к ней. Электронные средства для сбора и передачи информации

## *Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)*

Примерный перечень тем рефератов

1. Понятие государственных услуг, их классификация
2. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг
3. Основные принципы предоставления государственных услуг
4. Права заявителей при получении государственных услуг
5. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций
6. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг
7. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг
8. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия
9. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг
10. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
11. Требования к стандарту предоставления государственной услуги
12. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего
13. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы
14. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования
15. Общие требования к разработке административных регламентов и их структуре
16. Особенности организации предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах
17. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
18. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах
19. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг
20. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме