

**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.В.04 Государственные и муниципальные услуги

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Государственное региональное управление

магистр

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
ПК-1 Способен организовывать предоставление государственных услуг, осуществление административно-процедурных процессов	ПК-1.1 Организует предоставление государственных услуг и управляет их предоставлением	знает теоретические основы предоставления государственных услуг
		умеет организовать предоставление государственных услуг и управлять их предоставлением
		владеет навыками навыками организации предоставления государственных услуг и управления их предоставлением
ПК-3 Способен осуществлять исполнительно-распорядительные и обеспечивающие функции в сфере организации закупок товаров, заключения государственных контрактов на поставки товаров; оказания услуг, выполнения работ для нужд государственного органа	ПК-3.2 Руководит оказанием услуг, выполнением работ для нужд государственного органа	знает методические основы оказания услуг, выполнения работ для нужд государственного органа
		умеет организовывать оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа
		владеет навыками навыками осуществления исполнительно-распорядительных и обеспечивающих функции в сфере организации оказания услуг, выполнения работ для нужд государственного органа

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	2		Тест
1.2.	Правовой статус субъектов правоотношений по предоставлению государственных и муниципальных услуг	2		Тест
1.3.	Административный регламент предоставления государственной и муниципальной услуги	2		Тест
1.4.	Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги	2		Тест

2.	2 раздел. Раздел 2. Оказание государственных и муниципальных услуг			
2.1.	Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ	2		Тест
2.2.	Общие требования к использованию IT- технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги	2		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)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
Для оценки умений			
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			
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) "Государственные и муниципальные услуги"

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 реализация 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