



ФГОС ВО
(версия 3++)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ: УСЛУГИ
И ПРОЦЕДУРЫ»**

Челябинск 2026

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**

Кафедра истории, музеологии и документоведения

**Фонд оценочных средств по дисциплине
«ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ: УСЛУГИ
И ПРОЦЕДУРЫ»**

**программа магистратуры
«Управление документами»
с применением исключительно дистанционных
образовательных технологий
по направлению подготовки
46.04.02 Документоведение и архивоведение
квалификация: магистр**

Челябинск 2026

Фонд оценочных средств по дис. государственное управление: услуги и процедуры» составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение.

Автор-составитель Н. О. Александрова, доцент кафедры истории, музеологии и документоведения, кандидат исторических наук, доцент.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Государственное управление: услуги и процедуры» как составная часть ОПОП рассмотрен на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендован к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 7 от 17.04.2023.

Экспертиза проведена 15.05.2023, акт № 2023/УДм.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Государственное управление: услуги и процедуры» как составная часть ОПОП утвержден на заседании Ученого совета института протокол № 8 от 29.05.2023.

Срок действия фонда оценочных средств по дисциплине «Государственное управление: услуги и процедуры» продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2024/25	Протокол № 11 от 27.05.2024
2025/26	Протокол № 08 от 26.05.2025
2026/27	Протокол № 10 от 25.05.2026
2027/28	

1. СОСТАВНЫЕ ЧАСТИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) представлен:

- ФОС в составе рабочей программы дисциплины;
- комплектом аттестационных педагогических измерительных материалов в форме тестовых заданий;
- материалами, необходимыми для оценки умений и владений (практико-ориентированные задания, используемые в период проведения промежуточной аттестации).

2. ФОС В СОСТАВЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ФОС в соответствии с Положением «О порядке разработки и утверждении основных профессиональных образовательных программ – программ бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. Ученым советом, протокол № 7 от 22.04.2019, приказ 83-п от 24.04.2019) входит в состав рабочей программы дисциплины (раздел № 6) и включает следующие пункты и подпункты:

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Таблица 6, 7.

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

6.2.1. *Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования* Таблицы 8, 9.

6.2.2. *Описание шкал оценивания.*

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене (пятибалльная система). Таблица 10.

6.2.2.2. Описание шкалы оценивания Таблица 11.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

6.3.1. *Материалы для подготовки к зачету и экзамену.* Таблица 12, 13.

6.3.2. *Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине.*

6.3.3. *Методические указания по выполнению курсовой работы.*

6.3.4. *Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций.*

6.3.4.1. Планы семинарских занятий.

6.3.4.2. Задания для практических занятий.

6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.

6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока).

6.3.4.5. Тестовые задания.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций.

3. КОМПЛЕКТ АТТЕСТАЦИОННЫХ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Спецификация АПИМ

Цель	Оценка учебных достижений
Функция АПИМ	Контроль, диагностика
Вид контроля	Текущий контроль знаний обучающихся. Возможно применение в рамках промежуточной аттестации и проверки остаточных знаний
Модель АПИМ	Уровневая модель представлена в трех взаимосвязанных блоках заданий: – Блок 1. Задания на уровне «знать» в форме «выбор одного, двух и более правильных ответов из предложенных» выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно»; – Блок 2. Задания на уровне «знать» и «уметь» в форме «установление соответствия (последовательности)», в которых нет явного указания на способ выполнения, для их решения обучающийся самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. – Блок 3. Задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представлены в форме кейс-задания, содержание которого предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы обучающийся мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая междисциплинарные знания. Кейс-задание представляет собой учебное задание, состоящее из описания реальной ситуации и совокупности сформулированных к ней вопросов. Выполнение обучающимся кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения. – Блок 4. Задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представлены в форме открытых вопросов, предполагающих краткий свободный ответ.
Количество тестовых заданий	Разработано 32 заданий, в т. ч.: Блок 1 – 6 тестовых заданий; Блок 2 – 6 тестовых заданий; Блок 3 – 4 кейса Блок 4 – 16 открытых вопросов
Время тестирования (мин)	60 мин.
Планируемые результаты освоения	ПК-3; ПК-6
Перечень документов, используемых при планировании содержания теста	ФГОС ВО по направлению подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение, рабочая программа дисциплины
Разработчики	Александрова Н. О., доцент кафедры истории, музеологии и документоведения, кандидат исторических наук, доцент
Экспертиза тестовых заданий	Проведена в рамках общей экспертизы ОПОП

Банк заданий

ПК-3 Способен руководить деятельностью по документационному обеспечению управления организации или ее подразделения

Код задания	Задание	Ключ верного ответа										
Блок 1	<i>Выберите правильный ответ</i>											
1.1	<i>Сроки оказания государственной услуги устанавливаются:</i> 1) Постановлением государственного органа, оказывающего услугу 2) Постановление высшего исполнительного органа 3) Постановлением законодательного органа 4) Административным регламентом, утверждаемым соответственно органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги	4										
1.2	<i>Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает использование:</i> 1) Портала государственных и муниципальных услуг 2) Официальных сайтов государственных органов 3) Универсальной электронной карты 4) Электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями; 5) Все вышеперечисленное.	1, 2										
1.3	<i>Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется на основании:</i> 1) Соглашений между органами власти и МФЦ о передаче услуги 2) Доступности МФЦ для населения 3) Наличии системы межведомственного взаимодействия	1										
Блок 2	<i>Установите последовательность или соответствие. В заданиях на соответствие каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого. Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр и букв, соблюдая последовательность левого столбца. Например, 1А 2Б 3В</i>											
2.1	<i>Установите соответствие между видом услуги и ее функциональной направленностью</i> <table><tr><th>Вид услуги</th><th>Функциональная направленность</th></tr><tr><td>1) Интеллектуальные услуги</td><td>А) Здравоохранение, физкультура и спорт, учреждения отдыха, профилактика заболеваний</td></tr><tr><td>2) Услуги здоровья и его охраны</td><td>Б) Жилищно-коммунальное хозяйство, бытовое обслуживание населения, транспорт и связь по обслуживанию населения</td></tr><tr><td>3) Услуги торговли</td><td>В) Образование, культура, искусство, наука</td></tr><tr><td>4) Услуги по удовлетворению бытовых потребностей населения</td><td>Г) Реализация товаров, общественное питание</td></tr></table>	Вид услуги	Функциональная направленность	1) Интеллектуальные услуги	А) Здравоохранение, физкультура и спорт, учреждения отдыха, профилактика заболеваний	2) Услуги здоровья и его охраны	Б) Жилищно-коммунальное хозяйство, бытовое обслуживание населения, транспорт и связь по обслуживанию населения	3) Услуги торговли	В) Образование, культура, искусство, наука	4) Услуги по удовлетворению бытовых потребностей населения	Г) Реализация товаров, общественное питание	1В2А3 Г4Б
Вид услуги	Функциональная направленность											
1) Интеллектуальные услуги	А) Здравоохранение, физкультура и спорт, учреждения отдыха, профилактика заболеваний											
2) Услуги здоровья и его охраны	Б) Жилищно-коммунальное хозяйство, бытовое обслуживание населения, транспорт и связь по обслуживанию населения											
3) Услуги торговли	В) Образование, культура, искусство, наука											
4) Услуги по удовлетворению бытовых потребностей населения	Г) Реализация товаров, общественное питание											

2.2	<i>Установите соответствие между понятием, связанным с оказанием государственных (ГУ) или муниципальных услуг (МУ) населению, и его определением:</i>		1В2А3 Б
	Понятие	Определение	
	1) Заявитель	А) Нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления ГМУ и стандарт предоставления ГУ или МУ	
	2) Административный регламент	Б) Организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в т.ч. являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим ФЗ, и уполномоченная на организацию предоставления ГМУ, в т.ч. в электронной форме, по принципу "одного окна"	
	3) Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг	В) Физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий ГУ, или в орган, предоставляющий МУ, с запросом о предоставлении ГМУ, в том числе в порядке, выраженным в устной, письменной или электронной форме.	
2.3	<i>Установите соответствие между именем изобретателя (создателя) и средством документирования, созданным им</i>		1Б2Г 3А4В
	Событие	Период, год	
	1. Принятие федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (ГМУ)»	А. 2007 г.	
	2. Открытие первых МФЦ под новым брендом «Мои документы»	Б. 2010 г.	
	3. Начало реализации первых проектов по созданию МФЦ	В. 2011 г.	
	4. Принятие Постановления Правительства РФ № 797 «О взаимодействии между МФЦ предоставления ГМУ и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления»	Г. 2014 г.	
Блок 3	<i>Кейс-задания предполагают работу с предложенным текстом. После его прочтения необходимо ответить на поставленные вопросы или выполнить задания</i>		
3.1	<i>Прочитайте фрагмент научной статьи. Ответьте на поставленный вопрос:</i> «[Объект] представляет собой «способ выражения особой потребительской стоимости труда, поскольку она полезна не как вещь, а как деятельность». Как ... она конкретизируется в виде работы, т.е. деятельности, направленной на вещь или на человека. Основное свойство [объекта] - не изменять вещества природы, а создавать условия для осуществления производственного процесса и нормальной жизнедеятельности человека. [Объект] не создает потребительной стоимости в натурально-вещественной форме, а оказывает полезный эффект, который не существует как отличная от этого процесса вещь». <i>О каком объекте идет речь в статье?</i>		Услуга

3.2	<i>Назовите 3 основных принципа предоставления государственных и муниципальных услуг:</i> 1) Открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги 2) Правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами 3) Правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы 4) Заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг 5) Доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг 6) Возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме	2, 4, 5
-----	---	---------

Блок 4	Задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представлены в форме открытых вопросов, предполагающих краткий свободный ответ.	
4.1	<i>Как называется нормативно-правовой документ, устанавливающий требования к условиям предоставления государственных и муниципальных услуг?</i>	Стандарт комфортности
4.2	<i>Как называется нормативно-правовой документ, содержащий исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги?</i>	Стандарт предоставления ГМУ
4.3	<i>В каком году в России появились первые многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)?</i>	2007
4.4	<i>О каком понятии идет речь, когда говорят, что ей свойственно такое качество как неосязаемость, невидимость, которое является одним из её основных характеристик. Такую особенность очень образно выразил автор в журнале «Economist»: «... - это то, что можно продать или купить, но нельзя уронить вам на ноги»?</i>	Услуга
4.5	<i>Какое понятие трактуется как алгоритм действий, который госорганы (федерального и регионального уровня) обязаны выполнить, чтобы разрешить конкретный вопрос в сфере госуправления?</i>	Процедура в сфере госуправления
4.6	<i>Какой вид административных процедур понимается как выдача разрешений на определённые виды деятельности?</i>	Лицензионно-разрешительные
4.7	<i>Какой вид административных процедур понимается как постановка на миграционный учёт?</i>	Регистрационные
4.8	<i>Назовите международную независимую неправительственную организацию, которая занимается разработкой международных стандартов в различных областях?</i>	Международная организация по стандартизации (ISO)

ПК-6 Способен проектировать системы документации и эффективную систему документационного обеспечения управления и архивного хранения документов конкретной организации в качестве руководителя и члена коллектива проекта

Код задания	Задание	Ключ верного ответа
Блок 1	<i>Выберите правильный ответ</i>	
1.1	<i>Как называется документированная информация, включаемая, обрабатываемая и используемая в государственных информационных системах, порядок работы с которой установлен законодательно?</i> 1) Реестровая запись	1

	2) Системная запись 3) Официальная запись 4) Государственная запись											
1.2	Кто из перечисленных не может выступать заявителем при получении государственной (муниципальной) услуги? 1) Физические и юридические лица 2) Граждане РФ 3) Органы государственной власти и местного самоуправления 4) Уполномоченные представители всех вышеперечисленных субъектов	3										
1.3	Что из перечисленного не относится к сфере оказания государственных и муниципальных услуг? 1) Содействие гражданам в поиске работы, а работодателям – в подборе необходимых работников 2) Деятельность органов федеральной службы безопасности 3) Оказание адресной материальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию 4) Постановка на учет и зачисление детей в детские сады 5) Компенсация расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг льготным категориям граждан	2										
Блок 2	Установите последовательность или соответствие. В заданиях на соответствие каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого. Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр и букв, соблюдая последовательность левого столбца. Например, 1А 2Б 3В											
2.1	Установите соответствие между термином, связанным со свойствами документа, в т.ч. получаемым при оказании ГМУ, и определением свойства: <table><tr><th>Законодательный или нормативный документ</th><th>Определение</th></tr><tr><td>1) Юридическая сила документа</td><td>А) Свойство документа, заключающееся в соответствии его реквизитов и метаданных фактическому авторству, месту и времени его составления</td></tr><tr><td>2) Аутентичность документа</td><td>Б) Свойство документа, заключающееся в соответствии содержащейся в нем информации фактическим действиям и событиям</td></tr><tr><td>3) Достоверность документа</td><td>В) Свойство документа устанавливать и подтверждать правоотношения, формировать правовые последствия</td></tr><tr><td></td><td>Г) Свойство документа, заключающееся в том, что в содержащуюся в нем информацию не вносились изменения, обеспечена полнота всех структурных частей документ</td></tr></table>	Законодательный или нормативный документ	Определение	1) Юридическая сила документа	А) Свойство документа, заключающееся в соответствии его реквизитов и метаданных фактическому авторству, месту и времени его составления	2) Аутентичность документа	Б) Свойство документа, заключающееся в соответствии содержащейся в нем информации фактическим действиям и событиям	3) Достоверность документа	В) Свойство документа устанавливать и подтверждать правоотношения, формировать правовые последствия		Г) Свойство документа, заключающееся в том, что в содержащуюся в нем информацию не вносились изменения, обеспечена полнота всех структурных частей документ	1В2А3Б
Законодательный или нормативный документ	Определение											
1) Юридическая сила документа	А) Свойство документа, заключающееся в соответствии его реквизитов и метаданных фактическому авторству, месту и времени его составления											
2) Аутентичность документа	Б) Свойство документа, заключающееся в соответствии содержащейся в нем информации фактическим действиям и событиям											
3) Достоверность документа	В) Свойство документа устанавливать и подтверждать правоотношения, формировать правовые последствия											
	Г) Свойство документа, заключающееся в том, что в содержащуюся в нем информацию не вносились изменения, обеспечена полнота всех структурных частей документ											
2.2	Определите последовательность получения услуги через портал «Госуслуги». Ответ запишите в виде последовательности цифр, например, 3421 1) Личное посещение (при необходимости) 2) Подача электронного заявления 3) Регистрация и подтверждение учётной записи 4) Поиск услуги	3 4 5 2 8 9 1 7 6 10										

	5) Ознакомление с порядком предоставления услуги 6) Оплата пошлин и сборов (если требуется) 7) Получение результата 8) Отслеживание статуса заявления 9) Получение промежуточного уведомления 10) Обжалование (при отказе)	
2.3	<i>Установите основной порядок оказания государственной услуги (в общем виде):</i> 1) Информирование заявителя 2) Обращение заявителя 3) Приём и регистрация запроса 4) Принятие решения 5) Рассмотрение заявления 6) Проверка комплектности и достоверности документов 7) Обжалование (в случае необходимости) 8) Выдача результата услуги	23654187
Блок 3	<i>Кейс-задания предполагают работу с предложенным текстом. После его прочтения необходимо ответить на поставленные вопросы или выполнить задания</i>	
3.1	<i>Прочитайте отрывок текста. Ответьте на вопрос, о каком понятии идет речь в данном случае?</i> «_____, по факту, – это второй экземпляр документа. Он отличается от копии наличием юридической силы, равноценной оригиналу документа. То есть, он не требует дополнительного заверения или предоставления бумажного варианта для сверки».	Дубликат документа
3.2	Прочитайте отрывок текста научной статьи Е. Химичук «Система реестров государственных и муниципальных услуг и их роль в инфраструктуре электронного правительства». «...Цифры свидетельствуют о переходе к так называемой _____ предоставления услуг, когда ее результат представлен в виде сведений в базовом государственном информационном ресурсе, а не на бумажном носителе. И хотя говорить о завершении мероприятий по переходу к такой модели преждевременно, но наметившаяся тенденция очевидна. Утверждение о том, что предоставление государственных услуг в электронной форме повышает их доступность, минимизирует коррупционные риски и обеспечивает экономию бюджетных средств, признано аксиоматичным». <i>Ответьте на вопрос, о какой предпочтительной модели оказания государственных и муниципальных услуг идет речь?</i>	Реестровая модель предоставления ГМУ

Блок 4	Задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представлены в форме открытых вопросов, предполагающих краткий свободный ответ.	
4.1	<i>Когда была создана Международная организация по стандартизации (ИСО)?</i>	1947 г.
4.2	<i>Какой орган вправе определить перечень государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами?</i>	Правительство Российской Федерации
4.3	<i>В каком году были утверждены методические рекомендации по использованию при оформлении МФЦ единого фирменного стиля?</i>	2016 г.
4.4	<i>Почему в 2014 г. многофункциональные центры (МФЦ) переименовали в центры «Мои документы»?</i>	название более понятное и близкое для гражданина т.к. исследования показали, что аббревиатура «МФЦ» воспринималась многими как непонятная и казенная
4.5	<i>Как называется официально или нормативноустановленная, принятая последовательность действий для осуществления или оформления какого-либо дела?</i>	Процедура
4.6	<i>Какой нормативный правовой акт устанавливает порядок предоставления государственной или муниципальной услуги, а также стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги?</i>	Административный регламент
4.7	<i>Как называется механизм деятельности по выполнению госуслуги, включающий дублирование документов и многократное обращение в разные государственные органы?</i>	«Единое окно»
4.8	<i>В какой период и в какой сфере начал формироваться механизм «единого окна»?</i>	В 1950-х гг. в торговле

**4. МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ УМЕНИЙ И ВЛАДЕНИЙ
(ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПЕРИОД ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ)**

№ п/п	Темы примерных практикоориентированных заданий	Код компетенций
1.	Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	ПК-3; ПК-6

2.	Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	
3.	Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	
4.	Принцип «одного окна» как основа предоставления государственных и муниципальных услуг	
5.	Международный опыт и модели реализации электронного правительства	
6.	Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	

Материалы для выполнения практико-ориентированных заданий

1. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации

В каких нормативных правовых документах определены показатели качества предоставления государственных (муниципальных) услуг?

2. Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации

Задание:

Гражданину Российской Федерации была оказана государственная услуга, однако качеством он оказался не очень доволен.

12 декабря 2012 г. Правительство РФ приняло постановлением 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей». Это постановление дает гражданам возможность напрямую влиять на качество государственных услуг, оценивая работу государственных служащих в конкретном месте, по конкретной услуге.

Опишите возможные действия гражданина Российской Федерации по оценке качества оказанной государственной услуги. Как гражданин может повлиять на дальнейшее совершенствование предоставления государственной услуги и принятие соответствующих мер - вплоть до принятия решения о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей?

3. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации

Опишите нормативно-правовые основы организации межведомственного взаимодействия при оказании государственных (муниципальных) услуг.

4. Принцип «одного окна» как основа предоставления государственных и муниципальных услуг

Какие технологии используются в МФЦ для взаимодействия с другими участни-

ками процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг?

5. Международный опыт и модели реализации электронного правительства

Какие международные системы оценки качества государственных и муниципальных услуг используются в настоящее время?

6. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Опишите основные сценарии взаимодействия заявителя с органами государственной власти и местного самоуправления в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.

Лист изменений в ФОС по дисциплине

В ФОС по дисциплине внесены следующие изменения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2024/25	Протокол № 11 от 27.05.2024		Без изменений
2025/26	Протокол № 08 от 26.05.2025		Доработка тестовых заданий
2026/27	Протокол № 10 от 25.05.2026		Доработка тестовых заданий
2027/28	Протокол № ДД.ММ.ГГГГ		