



ФГОС ВО
(версия 3++)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«СОВРЕМЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
УЧРЕЖДЕНИЙ РОССИИ»**

ЧЕЛЯБИНСК 2026



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

1

Сертификат: 45880B78B8BA2AEBA039360286A0AA3C
Владелец: Синицкий Сергей Борисович
Действителен: с 29.09.2025 до 23.12.2026

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
«Современная организация государственных учреждений
России»

программа бакалавриата
«Документационное обеспечение управления»
по направлению подготовки
46.03.02 «Документоведение и архивоведение»
квалификация: бакалавр

Челябинск2026

Фонд оценочных средств по дисциплине «Современная организация государственных учреждений России» составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Автор(ы)-составитель(и): Н.С. Мантурова, доцент кафедры истории, музеологии и документоведения, кандидат педагогических наук.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Современная организация государственных учреждений России» как составная часть ОПОП 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/ДОУ.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Современная организация государственных учреждений России» как составная часть ОПОП утвержден на заседании Ученого совета института протокол № 8 от 29.05.2023.

Срок действия фонда оценочных средств по дисциплине «Современная организация государственных учреждений России» продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2024/2025	Протокол № 11 от 27.05.2024
2025/2026	Протокол № 8 от 26.05.2025
2026/2027	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;
- 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 зачете (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. 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 АПИМ	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	Не каждую компетенцию должно быть разработано 40 задний, в т. ч. Блок 1 – 10 тестовых заданий; Блок 2 – 10 тестовых заданий; Блок 3 – 4 кейса Блок 4 – 16 открытых вопросов
Время тестирования (мин)	90 мин.
Планируемые результаты освоения	УК-1, ПК-2
Перечень документов, используемых при планировании содержания теста	ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение», рабочая программа дисциплины
Разработчики	Н.С. Мантурова, доцент кафедры истории, музеологии и документоведения, кандидат педагогических наук
Экспертиза тестовых заданий	Проведена в рамках общей экспертизы ОПОП

Банк заданий с ответами

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

Код задания	Задание	Ключ правильного ответа
Блок 1	Выберите правильный ответ(ы)	
1.1	Что является основным признаком системного подхода в анализе государственного учреждения? 1) Рассмотрение элементов изолированно 2) Выявление связей между подразделениями и внешней средой 3) Игнорирование обратных связей 4) Ориентация только на финансовые показатели	2
1.2	К каким источникам информации следует обращаться для критического анализа деятельности федерального органа власти? 1) Только внутренние приказы 2) Официальный сайт органа, отчёты, Счетная палата, СМИ 3) Личные блоги сотрудников 4) Анонимные телеграм-каналы	2
1.3	Что из перечисленного является результатом синтеза информации при оценке эффективности госучреждения? 1) Простое суммирование данных 2) Формулировка обобщающего вывода о соответствии целям 3) Переписывание отчётов 4) Сбор подписей под документом	2
1.4	Какой метод позволяет выявить причинно-следственные связи в работе государственного органа? 1) Описательный 2) Сравнительно-правовой 3) Системно-структурный анализ 4) Фотографирование рабочего дня	3
1.5	При поиске информации о реформе госслужбы в России наиболее надёжным источником является: 1) Википедия 2) Официальный портал правовой информации 3) Блоги экспертов 4) Печатные газеты без ссылок на законы	2
1.6	Что из перечисленного не является критерием критического анализа информации? 1) Достоверность 2) Актуальность 3) Эмоциональная окраска	3

Код задания	Задание	Ключ правильного ответа
	4) Полнота	
1.7	Системный подход в управлении госучреждением предполагает: 1) Разделение задач без учёта взаимосвязей 2) Учёт внешних и внутренних факторов влияния 3) Отказ от обратной связи 4) Упрощение структуры до минимума	2
1.8	Какая информация считается критически важной при оценке исполнения государственной функции? 1) Показатели результативности и затрат ресурсов 2) Количество проведённых совещаний 3) Личные характеристики руководителя 4) Цвет бланков документов	1
1.9	Синтез данных по нескольким источникам позволяет: 1) Увеличить объём текста 2) Сформировать целостное представление о проблеме 3) Избежать принятия решений 4) Заменить нормативные акты	2
1.10	В качестве объекта системного анализа в государственном учреждении выступает: 1) Отдельный сотрудник 2) Организационная структура и процессы управления 3) Стенд с приказами 4) Канцелярские принадлежности	2
Блок 2	Установите соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого. Учтите, что один из элементов правого столбца лишний. Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр и букв, соблюдая последовательность левого столбца, без пробелов и знаков препинания. Например, 1А2Б3В	
2.1	Установите соответствие между уровнем анализа и его характеристикой: 1 — Макроуровень 2 — Мезоуровень 3 — Микроуровень А — Анализ работы конкретного отдела Б — Анализ всей системы государственного управления РФ В — Анализ взаимодействия двух департаментов	1Б2В3А
2.2	Установите соответствие между источником информации и типом данных: 1 — Федеральный закон	1А2В3Б

Код задания	Задание	Ключ правильного ответа
	2 — Внутренний отчёт 3 — Результаты опроса граждан А — Нормативные данные Б — Эмпирические данные В — Управленческая статистика	
2.3	Установите соответствие между этапом системного анализа и его содержанием: 1 — Декомпозиция 2 — Агрегирование 3 — Оценка связей А — Выделение подсистем учреждения Б — Объединение результатов в общий вывод В — Определение влияния одного элемента на другой	1A2B3B
2.4	Установите соответствие между типом ошибки при анализе и её описанием: 1 — Игнорирование контекста 2 — Подмена критериев 3 — Избыточность данных А — Оценка эффективности только по числу сотрудников Б — Перегруженность отчёта второстепенными цифрами В — Анализ без учёта изменений в законодательстве	1B2A3B
2.5	Установите соответствие между задачей управления и необходимым типом анализа: 1 — Планирование бюджета 2 — Оптимизация штата 3 — Внедрение новых стандартов А — Сравнительный анализ затрат Б — Анализ загрузки персонала В — Анализ нормативно-правовой базы	1A2B3B
	Расположите следующие события (явления, процессы и т.п.) в правильной последовательности. Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр, которыми обозначены события (явления, процессы и т.п.) в правильной последовательности, без пробелов и знаков препинания. Например, 3421	
2.6	Расположите этапы системного анализа в правильной последовательности: 1) Формулировка цели 2) Сбор информации 3) Выявление связей	12345

Код задания	Задание	Ключ правильного ответа
	4) Синтез выводов 5) Принятие решения	
2.7	Расположите в хронологическом порядке этапы эволюции государственной службы в России (новейший период): 1) Принятие ФЗ № 79-ФЗ о госслужбе 2) Реформа административного управления 2000-х 3) Введение электронных госуслуг 4) Цифровая трансформация 2020-х	1234
2.8	Расположите последовательность действий при критической оценке документа: 1) Проверка источника 2) Анализ аргументов 3) Сопоставление с другими документами 4) Формулировка обоснованного заключения	1234
2.9	Расположите уровни управления в государственной организации от высшего к низшему: 1) Федеральный 2) Региональный 3) Муниципальный 4) Уровень структурного подразделения	1234
2.10	Расположите этапы принятия управленческого решения на основе системного подхода: 1) Диагностика проблемы 2) Выработка альтернатив 3) Оценка последствий 4) Выбор оптимального варианта	1234
Блок 3	<i>Кейс-задания предполагают работу с предложенным текстом. После его прочтения необходимо ответить на поставленные вопросы или выполнить задания</i>	
3.1	(В ответе необходимо указать основные источники для сбора данных — официальный сайт, госстатистика, отчёты Счётной палаты, судебные решения, аналитические доклады)	Открытый ответ с перечислением
3.2	(Привести не менее 3 критериев оценки достоверности информации — наличие ссылок на законы, официальное опубликование, совпадение с другими независимыми источниками)	Открытый ответ с перечислением
3.3	(Описать, как системный подход помогает выявить дублирование функций между отделами)	Открытый ответ с описанием анализа схемы взаимодействия

Код задания	Задание	Ключ правильного ответа
3.4	(Предложить вариант синтеза информации из отчётов и жалоб граждан для корректировки регламента)	Открытый ответ
Блок 4	<i>(Дополнительные задания, требующие развёрнутого ответа)</i>	
4.1	Перечислите основные этапы анализа организационной структуры госучреждения	Открытый ответ
4.2	Какие риски возникают при использовании недостоверной информации в управлении?	Открытый ответ
4.3	Приведите пример, когда синтез разнородных данных помог улучшить работу ведомства	Открытый ответ
4.4	Назовите критерии отбора информации для анализа эффективности госуслуг	Открытый ответ
4.5	Как оценить объективность данных, полученных от разных структур?	Открытый ответ
4.6	В чём отличие системного анализа от функционального?	Открытый ответ
4.7	Какие инструменты (диаграммы, матрицы, схемы) применимы в анализе?	Открытый ответ
4.8	Составьте план проверки исполнения поручения в госоргане с использованием системного подхода	Открытый ответ
4.9	Как учесть человеческий фактор при синтезе информации?	Открытый ответ
4.10	Опишите процедуру верификации выводов по итогам анализа	Открытый ответ

ПК-2. Способен совершенствовать документационные процессы в управлении в соответствии с требованиями нормативно-правового регулирования в сфере информации и документации

Код задания	Задание	Ключ правильного ответа
Блок 1	Выберите правильный ответ(ы)	
1.1	Какой нормативный акт является базовым для организации делопроизводства в федеральных органах? 1) ГОСТ Р 7.0.97-2025 2) Гражданский кодекс 3) Трудовой кодекс 4) Налоговый кодекс	1

Код задания	Задание	Ключ правильного ответа
1.2	Что относится к обязательным реквизитам организационно-распорядительного документа? 1) Наименование организации, дата, регистрационный номер, подпись 2) Графическое оформление, цвет, шрифт 3) Список рассылки 4) Аннотация	1
1.3	В каком документе устанавливается порядок работы с обращениями граждан? 1) ФЗ № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» 2) Уголовно-процессуальный кодекс 3) ФЗ «Об информации» 4) Регламент Правительства	1
1.4	Какое требование предъявляется к электронному документообороту в госорганах? 1) Использование усиленной квалифицированной электронной подписи 2) Обязательное дублирование на бумаге 3) Только внутренняя сеть 4) Отказ от сканирования	1
1.5	Что из перечисленного не является видом документа в государственном учреждении? 1) Приказ 2) Протокол 3) Личная запись в дневнике 4) Регламент	3
1.6	Каким нормативным актом регулируется срок хранения архивных документов? 1) Перечень типовых управленческих архивных документов (приказ Росархива) 2) ФЗ «О полиции» 3) Конституция РФ 4) Бюджетный кодекс	1
1.7	При внесении изменений в регламент предоставления госуслуги необходимо: 1) Уведомить Минюст и опубликовать новую редакцию 2) Просто сменить бланк 3) Утвердить на совещании без письменного оформления 4) Уведомить только сотрудников отдела	1
Блок 2	Установите соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого. Учтите, что один из элементов правого столбца лишний.	

Код задания	Задание	Ключ правильного ответа
	Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр и букв, соблюдая последовательность левого столбца, без пробелов и знаков препинания. Например, 1A2B3B	
2.1	Установите соответствие между видом документа и его основной функцией: 1 — Приказ 2 — Протокол 3 — Докладная записка А — Фиксация решений коллегиального органа Б — Распорядительное действие руководителя В — Информирование о проблеме и предложениях	1Б2А3В
2.2	Установите соответствие между этапом документооборота и его содержанием: 1 — Регистрация 2 — Исполнение 3 — Отправка А — Присвоение номера и даты Б — Передача адресату В — Подготовка ответа и контроль сроков	1А2В3Б
2.3	Установите соответствие между нормативным актом и его предметом регулирования: 1 — ФЗ № 149-ФЗ 2 — ФЗ № 210-ФЗ 3 — Постановление Правительства № 373 А — Организация госуслуг Б — Информационные технологии и защита данных В — Порядок разработки регламентов	1Б2А3В
	Расположите следующие события (явления, процессы и т.п.) в правильной последовательности. Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр, которыми обозначены события (явления, процессы и т.п.) в правильной последовательности, без пробелов и знаков препинания. Например, 3421	
2.6	Расположите этапы согласования проекта приказа в правильной последовательности: 1) Составление проекта 2) Визование заинтересованными лицами 3) Подписание руководителем 4) Регистрация 5) Исполнение	12345

Код задания	Задание	Ключ правильного ответа
2.7	Расположите последовательность операций с входящим документом: 1) Приём и проверка 2) Регистрация 3) Рассмотрение руководителем 4) Направление исполнителю 5) Отчёт об исполнении	12345
2.8	Расположите в хронологическом порядке развитие документоведения в РФ: 1) Указ Петра I о генеральном регламенте 2) Советские стандарты делопроизводства 3) ГОСТ Р 6.30-2003 4) Переход на электронный документооборот (2010-е)	1234
2.9	Расположите действия при создании нового шаблона исходящего письма: 1) Анализ требований ГОСТ 2) Разработка формы 3) Утверждение руководителем 4) Ввод в действие приказом	1234
2.10	Расположите этапы контроля исполнения поручения: 1) Постановка на контроль 2) Установление срока 3) Промежуточный мониторинг 4) Снятие с контроля и уведомление	1234
Блок 3	<i>Кейс-задания предполагают работу с предложенным текстом. После его прочтения необходимо ответить на поставленные вопросы или выполнить задания</i>	
3.1	(Предложить порядок приведения инструкции по делопроизводству в соответствие с новыми правилами электронной подписи)	Открытый ответ
3.2	(Разработать алгоритм внесения изменений в регламент предоставления госуслуги)	Открытый ответ
3.3	(Определить перечень документов для передачи в архив с указанием сроков хранения)	Открытый ответ
3.4	(Составить предложения по оптимизации документооборота между структурными подразделениями)	Открытый ответ
Блок 4		
4.1	Перечислите требования к оформлению организационно-	Открытый ответ

Код задания	Задание	Ключ правильного ответа
	распорядительных документов	
4.2	Назовите основные ошибки при заполнении реквизитов документов	Открытый ответ
4.3	Опишите процедуру согласования приказа в федеральном органе власти	Открытый ответ
4.4	Какие виды ответственности предусмотрены за нарушение правил документооборота?	Открытый ответ
4.5	Как организовать работу с обращениями граждан в электронной форме?	Открытый ответ
4.6	Дайте характеристику типовым формам внутренних документов	Открытый ответ
4.7	Какие изменения в сфере документации связаны с цифровизацией?	Открытый ответ
4.8	Разработайте памятку по составлению служебной записки	Открытый ответ
4.9	Каким образом осуществляется контроль за исполнением документов?	Открытый ответ
4.10	Что делать при утрате документа с ограниченным доступом?	Открытый ответ

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

Задача №1. «Оптимизация документооборота и применение электронного правительства»

Ситуация: В региональном Министерстве социальной защиты населения внедряется система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). Гражданин Иванов подал через МФЦ заявление на получение мер социальной поддержки. Специалист МФЦ направил запрос в Пенсионный фонд (для получения данных о доходах) и в ЗАГС (для подтверждения состава семьи) на бумажных носителях с курьером. Срок ответа по регламенту — 5 дней. Иванову отказали в пособии из-за «неполучения ответов на запросы в установленный срок».

Задание:

1. Выявите минимум **три** нарушения организации работы с документами и межведомственными запросами в данной ситуации.

2. Предложите алгоритм действий специалиста, как следовало организовать запросы с использованием СМЭВ, чтобы избежать отказа.

3. Укажите, в какие сроки по закону должны обрабатываться электронные межведомственные запросы (основываясь на 59-ФЗ и 210-ФЗ).

Задача №2. «Антикоррупционная составляющая и конфликт интересов»

Ситуация: Руководитель Управления имущественных отношений администрации города Петров подписывает приказ о назначении своей племянницы Смирновой на должность начальника отдела аренды земельных участков. В должностные обязанности Смирновой входит подготовка документов для аукционов и согласование договоров аренды с крупным бизнесом. При этом Смирнова является учредителем ООО «ЗемСтрой», которое подало заявку на участие в одном из таких аукционов.

Задание:

1. Оцените ситуацию с точки зрения Федерального закона № 273-ФЗ «О противодействии коррупции». Есть ли здесь признаки конфликта интересов? Если да, то в чем он выражается?

2. Какие меры обязан предпринять руководитель (Петров) при назначении и какие документы должна была заполнить Смирнова согласно антикоррупционному законодательству (например, справки о доходах, уведомление о личной заинтересованности)?

3. Составьте письменное уведомление от имени Смирновой представителю нанимателя о возникшей личной заинтересованности.

Задача №3. «Контрактная система (44-ФЗ) и приемка товаров/услуг»

Ситуация: Государственное бюджетное учреждение (ГБУ) «Городской парк» заключило контракт с ООО «ТехноПарк» на поставку 100 скамеек и 50 урн для парка. По условиям контракта, товар должен быть поставлен в течение 10 дней. На 9-й день была поставлена только половина партии (50 скамеек, 25 урн). При приемке товара комиссия обнаружила, что у скамеек отсутствует заводская маркировка и сертификат качества. Руководитель ГБУ требует подписать акт приема-передачи на поставленную часть, чтобы «закрыть месяц».

Задание:

1. Имеет ли право заказчик (ГБУ) подписывать акт на частичную поставку? Обоснуйте ответ ссылками на 44-ФЗ.

2. Каковы **обязательные действия** приемочной комиссии при обнаружении несоответствия товара (отсутствие маркировки/сертификатов)?

3. Напишите мотивированный отказ от подписания акта приемки в адрес поставщика (кратко, по делу) и укажите, какой документ должен быть составлен взамен акта.

Задача №4. «Организация работы с обращениями граждан и административные регламенты»

Ситуация: В адрес Департамента транспорта поступило коллективное обращение от жителей микрорайона «Заречный» (в электронной форме через портал Госуслуг) с требованием изменить маршрут автобуса №15. В обращении содержатся нецензурные выражения в адрес сотрудников департамента. Специалист отдела, прочитав обращение, в тот же день удалил его из системы, решив, что «хватит тратить время на хамство», и не зарегистрировал его в журнале входящей корреспонденции.

Задание:

1. Правомерны ли действия специалиста по удалению обращения без регистрации? Ссылка на 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

2. Каков **правильный регламент действий** специалиста при поступлении обращения, содержащего нецензурную лексику? Какое решение он обязан принять в течение какого срока?

3. Если обращение все же подлежит рассмотрению по существу (без мата), укажите общий срок ответа и возможность его продления.

Задача №5. «Бережливое производство и управление очередями (МФЦ)»

Ситуация: В МФЦ «Мои документы» работает 5 окон. В часы пик (с 14:00 до 16:00) образуется очередь из 40+ человек на улице (зимой). Анализ показал, что 60% посетителей приходят за одной услугой — «Получение справки об отсутствии судимости», которая занимает у оператора 25 минут, хотя сама справка формируется автоматически в системе МВД за 3 минуты. Остальные 40% приходят за комплексными услугами (регистрация прав + постановка на кадастровый учет), которые длятся по 40 минут.

Задание:

1. Предложите **конкретное организационное решение** (регламентное или технологическое) по изменению маршрутизации потоков граждан, чтобы сократить физическую очередь в часы пик.

2. Опишите, как изменится технологическая карта оказания услуги (выделение отдельного окна, предварительная проверка документов, предзапись).

3. Какие показатели эффективности работы учреждения вы будете оценивать, чтобы проверить, помогло ли ваше решение (назовите минимум 3 КРІ для госучреждения, например, время ожидания в очереди, доля электронных услуг и т.д.)?

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
2024/2025	Протокол № 11 от 27.05.2024		Без изменений
2025/2026	Протокол № 8 от 26.05.2025		Доработка тестовых заданий
2026/2027	Протокол № 10 от 25.05.2026		Доработка тестовых заданий
2027/28	Протокол № ДД.ММ.ГГГГ		