

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ушвицкий Лев Исакович
Должность: и.о. директора Института экономики и управления
Дата подписания: 10.06.2026 15:39:43
Уникальный программный ключ:
46f7031a7046958ffdb4e91f81e17726351025a8

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор института
экономики и управления
д-р экон. наук, профессор
Ушвицкий Л.И.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг

Направление подготовки	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль)	Государственное управление
Форма обучения	заочная
Год начала обучения	2026
Реализуется в семестре	3,4

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг» предназначен для контроля достижения обучающимися требуемых компетенций посредством оценивания полученных ими результатов обучения, соответствующих индикаторам достижения компетенций образовательной программы высшего образования «Государственное управление» по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг»

3. Разработчик: Шмыгалева П.В., доцент кафедры государственного, муниципального управления и экономики труда

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Куш Е. Н. - председатель УМК института экономики и управления.

Члены комиссии:

Пучкова Е.Е. - член УМК института экономики и управления, и.о. замдиректора по учебной работе;

Астахова Е.А. - член УМК института экономики и управления, доцент кафедры государственного, муниципального управления и экономики труда

Представитель организации-работодателя: Симанкина М.В., заместитель начальника управления по обеспечению проектной деятельности аппарата Правительства Ставропольского края

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг» для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования «Государственное управление» по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление.

«19» мая 20265 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция(и), индикатор(ы)	Уровни сформированности компетенции(ий)			
	Минимальный уровень не достигнут (неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
ПК-1. Способен организовывать и планировать работу органов власти, разрабатывать и организовывать реализацию приоритетов и основных направлений государственной политики, программ и стратегий развития в установленной сфере деятельности				
Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор ИД-1. ПК-1:</i> Организует и планирует работу органов государственного и муниципального управления в установленной сфере деятельности	Не обладает опытом организации и планирования работы органов государственного и муниципального управления в установленной сфере деятельности	Применяет опыт организации и планирования работы органов государственного и муниципального управления в установленной сфере деятельности на минимальном уровне	Применяет опыт организации и планирования работы органов государственного и муниципального управления в установленной сфере деятельности на среднем уровне	Применяет опыт организации и планирования работы органов государственного и муниципального управления в установленной сфере деятельности на высоком уровне
ПК-3. Способен управлять внедрением инновационных управленческих и кадровых технологий и осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности в сфере государственного и муниципального управления				
<i>Индикатор ИД-2. ПК-3:</i> Осуществляет технологическое обеспечение служебной деятельности в сфере государственного и муниципального управления	Не обладает опытом осуществления технологического обеспечения служебной деятельности в сфере государственного и муниципального управления	Применяет опыт осуществления технологического обеспечения служебной деятельности в сфере государственного и муниципального управления на минимальном уровне	Применяет опыт осуществления технологического обеспечения служебной деятельности в сфере государственного и муниципального управления на среднем уровне	Применяет опыт осуществления технологического обеспечения служебной деятельности в сфере государственного и муниципального управления на высоком уровне

Промежуточная аттестация проводится в форме **зачета с оценкой** (4 семестр)

Описание шкал оценивания

Результаты обучения по дисциплине «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг», соотнесенные с индикаторами достижения компетенций ПК-1, ПК-3, оцениваются по пятибалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Для получения зачета необходимо пройти мероприятия текущего контроля успеваемости в семестре на оценку не ниже «удовлетворительно».

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в Федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на требованиях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

Рейтинговая система оценки не предусмотрено для студентов, обучающихся на образовательной программезаочнойформы обучения и студентов магистратуры.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами при ответе на практикоориентированные вопросы, принимает правильные управленческие решения, владеет навыками и приемами решения практических задач, выполняет тестовые задания на 100 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-1, ПК-3 достигнуты на высоком уровне.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами ответов на них, правильно применяет теоретические положения при решении практических задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, выполняет тестовые задания на 70 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-1, ПК-3 достигнуты на хорошем уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответе на вопросы и при выполнении практических заданий и решении кейс-задач, выполняет тестовые задания на 50 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-1, ПК-3 достигнуты на базовом уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями отвечает на вопросы, допускает существенные ошибки при решении заданий практического уровня, выполняет тестовые задания на 49 процентов и ниже. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-1, ПК-3 не

достигнуты.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, по результатам работы в семестре, при сдаче всех форм работы, предусмотренных текущим контролем успеваемости.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если по итогам семестра обучающийся не выполнил весь объем форм работ, предусмотренных текущим контролем успеваемости.

2. Оценочные средства для проверки уровня сформированности компетенций

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		Тестовые задания	
1.	с)	Определение понятия «государственная (муниципальная) услуга»: а) деятельность органов исполнительной власти, связанная с работой с гражданами и организациями б) осуществляемая органами государственной власти и местного самоуправления деятельность по реализации этими органами своих функций с) деятельность исполнительных органов государственной власти, внебюджетных фондов и местного самоуправления по реализации функций этих органов, осуществляемая по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами РФ полномочий органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги	ПК-3
2.	а) б) д)	Выделите «правильные» отличительные признаки государственной административной услуги а) индивидуальность предоставления б) обращение пользователей государственных услуг в государственный орган с) осуществление услуги в силу объективных социально-экономических причин может быть передано коммерческим или некоммерческим организациям и их объединениям д) предоставление услуги непосредственно в государственном органе	ПК-3
3.	с)	Видами государственных услуг являются: а) государственные услуги, оказываемые конкретному пользователю б) государственные услуги, оказываемые неопределенному кругу лиц с) все ответы верны	ПК-3
4.	б)	Государственные органы в процессе оказания государственных услуг могут выступать в качестве: а) заказчика государственных услуг б) исполнителя государственных услуг с) заявителя государственных услуг	ПК-1

5.	c) d) e)	Назовите основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг: a) открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги b) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме c) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг d) доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг e) правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами f) правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы	ПК-1
6.	f)	Государственная услуга может предоставляться: a) федеральным органом исполнительной власти b) органом государственного внебюджетного фонда c) исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации d) органом местного самоуправления e) государственным учреждением f) всеми вышеперечисленными субъектами	ПК-3
7.	b) c)	Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны: a) обеспечивать оказание государственных и муниципальных услуг на дому заявителя в случае отсутствия возможности последним обратиться за получением услуг в органы власти, МФЦ или через сайт «Госуслуги» b) предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами c) обеспечивать возможность получения заявителем государственной или муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя	ПК-1
8.	b)	Невозможность отказа в принятии документов при обращении граждан в орган исполнительной власти в случаях: a) обращения в ненадлежащий орган b) непредставления всех надлежащих документов в электронном виде c) непредставления всех документов, необходимых для оказания услуги	ПК-1
9.	a)	Заявитель может обратиться с жалобой на орган (организацию), оказывающее государственную или	ПК-1

	c)	муниципальную услугу в случае: а) нарушения срока предоставления государственной или муниципальной услуги б) неуважительного отношения к заявителю, грубости, хамства со стороны сотрудника органа (организации), оказывающей государственную или муниципальную услугу с) нарушения срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса	
10.	d)	Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг устанавливается: а) правительством РФ б) губернатором субъекта РФ с) органами местного управления д) местной администрацией	ПК-3
11.	b)	Согласно законодательству, административный регламент – это: а) документ, определяющий порядок оказания государственной (муниципальной) услуги б) нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги с) документ, устанавливающий стандарт оказания государственной (муниципальной) услуги	ПК-3
12.	b)	Нормативы, правила и законодательно закрепленные документы, регламентирующие технологию, объем и качество оказания услуги – это: а) стандарт предоставления услуги б) регламент предоставления услуги с) мониторинг предоставления услуги	ПК-3
13.	a)	Перечень качественных или количественных характеристик, обеспечивающих возможность оценки уровня качества услуг, называется: а) номенклатура показателей качества б) индикаторы качества с) классификация показателей качества	ПК-3
14.	d)	Непосредственным показателем качества предоставления государственных (муниципальных) услуг является: а) исполнение административных регламентов органов исполнительной власти б) внедрение современных технологий управления с) рост социально-экономических показателей развития страны (региона) д) уровень удовлетворенности населения качеством предоставления государственных	ПК-3

		(муниципальных) услуг	
15.	b)	Показатели качества и доступности оказания государственных и муниципальных услуг на федеральном уровне определены в: а) ФЗ-210 «Об организации государственных и муниципальных услуг» b) Указе Президента РФ № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» с) Бюджетном кодексе РФ	ПК-3
16.	a)	Система сбора и обработки информации с целью оценки эффективности функционирования органов исполнительной власти, органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг для оптимизации административных процедур, реализуемых при предоставлении соответствующих услуг – это: а) мониторинг качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг b) информационно-аналитическая система с) портал государственных и муниципальных услуг	ПК-3
17.	a) b)	Объектом мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг может являться: а) отдельная государственная (муниципальная) услуга, результат которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя услуги b) комплекс государственных (муниципальных) услуг (комплексная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата с) комплекс государственных (муниципальных) услуг, оказываемых отдельным органом государственной власти или местного самоуправления	ПК-3
18.	a) b) d)	Мнение гражданина о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг выявляется посредством использования: а) устройств подвижной радиотелефонной связи b) терминальных и иных устройств, расположенных при наличии технических возможностей в помещениях исполнительных органов государственной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, предоставляющих государственные и муниципальные услуги с) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг d) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» е) всеми вышеперечисленными способами	ПК-3
19.	b)	Акт, которым утверждаются перечни государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в	ПК-1

	c) d)	многофункциональных центрахназывается: a) соглашением о взаимодействии с исполнительными органами государственной власти и местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов b) актом Правительства РФ – для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов c) нормативным правовым актом субъекта РФ – для государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти субъекта РФ, территориальными государственными внебюджетными фондами d) муниципальным нормативным правовым актом – для муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления	
20.	a) b)	По наличию промежуточного результата выделяют такие государственные услуги, как: a) государственную услугу простую b) государственная услуга сложная c) государственные нормативно-правовые услуги d) финансовые услуги	ПК-3
21.	b)	При получении государственных и муниципальных услуг заявители имеют право на: a) приоритетность получения государственной или муниципальной услуги при обращении за ними через сайт «Госуслуги» b) получение государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги c) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг	ПК-1
22.	a) b)	Федеральный реестр государственных услуг содержит следующие сведения: a) о государственных услугах, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, а также органами государственных внебюджетных фондов b) об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти, а также органами государственных внебюджетных фондов государственных услуг и включены в перечень, утвержденный ФЗ-210 c) о ведомствах, оказывающих государственные или муниципальные услуги d) о технологии оказания государственных и муниципальных услуг	ПК-1
23.	a)	Не вправе требовать от заявителя органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги документы и информацию: a) находящиеся в распоряжении органов, предоставляющих услуги	ПК-1

	b)	b) представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами с) содержащие сведения, которые носят конфиденциальный характер	
24.	a)	Жалоба на предоставленные или не предоставленные государственные или муниципальные услуги подается: а) в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра, а также в соответствующие организации b) только в письменной форме на бумажном носителе, в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра, а также в соответствующие организации с) только в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра, а также в соответствующие организации	ПК-1
25.	b)	Требования к стандарту предоставления государственной услуги определяют: а) Федеральный закон «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ b) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ с) Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 1 июля 2011 № 169-ФЗ d) Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ	ПК-3
		Вопросы к зачету	
26.		Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-3
27.		Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-3
28.		Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-3
29.		Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг	ПК-1
30.		Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги	ПК-1

31.		Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций	ПК-1
32.		Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг	ПК-6
33.		Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия	ПК-3
34.		Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	ПК-1
35.		Реестры государственных услуг	ПК-3
36.		Реестры муниципальных услуг	ПК-3
37.		Требования к структуре административных регламентов	ПК-3
38.		Общие требования к разработке проектов административных регламентов	ПК-3
39.		Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги	ПК-3
40.		Процессный подход к разработке административных процедур	ПК-3
41.		Регламентация процессов межведомственного взаимодействия	ПК-3
42.		Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг	ПК-3
43.		Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-3
44.		Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг	ПК-3
45.		Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг	ПК-3
46.		Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг	ПК-3
47.		Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия	ПК-3
48.		Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	ПК-1
49.		Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра	ПК-1
50.		Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	ПК-1
51.		Требования к соглашениям о взаимодействии	ПК-1

52.		Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме	ПК-3
53.		Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг	ПК-3
54.		Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме	ПК-3
55.		Порталы государственных и муниципальных услуг	ПК-1
56.		Методы и инструменты предоставления государственных и муниципальных электронных услуг	ПК-3
57.		Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг	ПК-3
58.		Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	ПК-1
59.		Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах	ПК-1
60.		Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт	ПК-1
61.		Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу	ПК-1
62.		Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу	ПК-1
63.		Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную или муниципальную услугу	ПК-3
64.		Универсальная электронная карта как носитель информации при получении государственных и муниципальных услуг	ПК-3
65.		Показатели качества и доступности государственной (муниципальной) услуги	ПК-1
66.		Факторы, влияющие на качество предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1
67.		Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством предоставляемой государственной и муниципальной услуги	ПК-6
68.		Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг	ПК-1
69.		Оценка показателей эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1
70.		Зарубежный опыт предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1
		Практические задачи	
71.		Гражданин Горбачев М.С. обратился по месту своего жительства в администрацию муниципального района для регистрации крестьянско-фермерского хозяйства в целях занятия предпринимательской деятельности. Ему было отказано в предоставлении соответствующей государственной услуги. Нарушено ли конституционное право гражданина Хлебобобного на ведение предпринимательской деятельности, закрепленное в статье 34 Конституции Российской Федерации? Если нет, то какие, по-Вашему, основания были названы для отказа регистрации крестьянско-фермерского хозяйства?	ПК-3

		Укажите правовые источники, которыми должны были руководствоваться работники местной администрации.	
72.		Органам местного самоуправления Минераловодского муниципального района были переданы законом Ставропольского края отдельные государственные полномочия в сфере опеки и попечительства. Их реализация предполагает, в том числе предоставление заявителям услуги по выдаче разрешения органа опеки и попечительства на изменение имени и фамилии ребенка. Какой услугой по видовой принадлежности: государственной или муниципальной является упомянутая услуга? Какой орган должен её предоставить: орган местного самоуправления или орган исполнительной власти Ставропольского края? Каким органом публичной власти должен быть утвержден административный регламент предоставления названной услуги?	ПК-1
73.		Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования, является муниципальной услугой. К муниципальной услуге относится также запись к врачу муниципального учреждения в сфере здравоохранения. Назовите существенные различия упомянутых муниципальных услуг, в том числе по правовым источникам, субъектам предоставления либо оказания.	ПК-1
74.		Работник многофункционального центра Н., принимавший у заявителя гражданина Р. запрос о предоставлении сведений о правах, удостоверился в личности заявителя гражданина Р, принял от заявителя подписанный запрос, составил и заверил своей подписью с указанием фамилии, имени, отчества опись принятых запроса и прилагаемых к нему документов. Какую ошибку, по Вашему мнению, допустил работник МФЦ, принимая запрос о правах?	ПК-3
75.		Гражданин Черногоров А.И. обратился в МФЦ 20.08.2018 года с целью замены паспорта по достижению 45 лет. Специалистом МФЦ было замечено, что заявление подано с задержкой (прошло более месяца со дня достижения 45 лет). Гражданину Черногорову А.И. было предложено оплатить штраф и предоставить платежную квитанцию, иначе они не смогут принять его заявление. Гражданин Черногоров А.И. отказался оплатить штраф, ссылаясь на то, что в день своего рождения и в течение последующих 30 дней находился в служебной командировке. Дайте правовую оценку ситуации. Назовите административный регламент предоставления упомянутой государственной услуги.	ПК-3
		Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)	
76.		Сущность, потребительские свойства и атрибуты государственной услуги	ПК-3
77.		Типология государственных и муниципальных услуг	ПК-3
78.		Государственная услуга как технология реализации задач деятельности органов государственной и	ПК-1

		муниципальной власти	
79.		Требования к материальной и информационной инфраструктуре предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1
80.		Защита персональных данных в системе предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-3
81.		Бесплатные услуги, пошлины и платежи за государственные и муниципальные услуги	ПК-3
82.		Функциональная и спиральная модель качества государственной (муниципальной) услуги, разрывы качества	ПК-3
83.		Оптимальность предоставления (оказания) государственной, муниципальной услуги	ПК-1
84.		Показатели качества государственной (муниципальной) услуги	ПК-3
85.		Стандарты и регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-3
86.		Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг	ПК-3
87.		Нормативно-правовое регулирование сферы предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-3
88.		Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг	ПК-1
89.		Требования к разработке административного регламента оказания государственной и муниципальной услуги	ПК-1
90.		Требования к разработке стандарта оказания государственной и муниципальной услуги	ПК-1
91.		Предоставление государственных и муниципальных услуг в multifunctional центрах	ПК-1
92.		Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде	ПК-1
93.		Использование информационно-коммуникационных технологий при предоставлении государственных/муниципальных услуг	ПК-3
94.		Принципы и технологии мониторинга качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг	ПК-3
95.		Независимая (общественная) система оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1
96.		Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	ПК-1
97.		Принцип «одного окна» как основа предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1
98.		Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	ПК-3
99.		Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	ПК-1
100.		Применение зарубежного опыта по предоставлению государственных и муниципальных услуг	ПК-1

