МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК (О)

Одобрено на заседании
УС ИАТЭ НИЯУ МИФИ
Протокол от 25.08.2025 № 25.8

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине

Технологии оказания муниципальных услуг
название дисциплины

для студентов направления подготовки

38.04.04 Государственное и муниципальное управление
код и название направления подготовки

образовательная программа

Цифровые технологии в государственном и муниципальном управлении

Форма обучения: очная

г. Обнинск 2026 г.

Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) является обязательным приложением к рабочей программе дисциплины «Технологии оказания муниципальных услуг» и обеспечивает проверку освоения планируемых результатов обучения (компетенций и их индикаторов) посредством мероприятий текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.

Цели и задачи фонда оценочных средств

Целью Фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Для достижения поставленной цели Фондом оценочных средств по дисциплине «Технологии оказания муниципальных услуг» решаются следующие задачи:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися знаний, умений и навыков, предусмотренных в рамках данной дисциплины;

– контроль и оценка степени освоения компетенций, предусмотренных в рамках данной дисциплины;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс в рамках данной дисциплины.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1. В результате освоения ОП магистратуры обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенций	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ОПК-4	Способен организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти	З-ОПК-4 Знать: Программные средства и платформы инфраструктуры информационных технологий организаций; Современные подходы и стандарты автоматизации организации (например, CRM, MRP, ERP..., ITIL, ITSM); Современные инструменты и методы управления организацией, в том числе методы планирования деятельности, распределения поручений, контроля исполнения, принятия решений; У-ОПК-4 Уметь: Проводить переговоры; Планировать работы; Выдавать поручения и контролировать их выполнение; В-ОПК-4 Владеть навыками: Планирования работ по определению первоначальных требований заказчика к ИС и возможности их реализации в ИС; Назначением и распределением ресурсов; Контролем исполнения
УКЦ-1	Способен решать исследовательские, научно-технические и производственные задачи в условиях неопределенности, в том числе выстраивать деловую коммуникацию и организовывать работу команды с использованием цифровых ресурсов и технологий в цифровой среде	З-УКЦ-1 Знать современные цифровые технологии, используемые для выстраивания деловой коммуникации и организации индивидуальной и командной работы У-УКЦ-1 Уметь подбирать наиболее релевантные цифровые решения для достижения поставленных целей и задач, в том числе в условиях неопределенности В-УКЦ-1 Владеть навыками решения исследовательских, научно-технических и производственных задач с использованием цифровых технологий
ПК-4.2	способен использовать цифровые технологии для обеспечения работы органа государственной, региональной, муниципальной власти	З-ПК-4.2 знать критические технологии цифровой экономики У-ПК-4.2 уметь оценить эффективность использования информационно-коммуникационных технологий В-ПК-4.2 владеть навыками коммуникаций в интернет-среде

1.2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОП магистратуры

Компоненты компетенций, как правило, формируются при изучении нескольких дисциплин, а также в немалой степени в процессе прохождения практик, НИР и во время самостоятельной работы обучающегося. Выполнение и защита ВКР являются видом учебной деятельности, который завершает процесс формирования компетенций.

Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины:

- **начальный этап** – на этом этапе формируются знаниевые и инструментальные основы компетенции, осваиваются основные категории, формируются базовые умения. Студент воспроизводит термины, факты, методы, понятия, принципы и правила; решает учебные задачи по образцу;

- **основной этап** – знания, умения, навыки, обеспечивающие формирование компетенции, значительно возрастают, но еще не достигают итоговых значений. На этом этапе студент осваивает аналитические действия с предметными знаниями по дисциплине, способен самостоятельно решать учебные задачи, внося коррективы в алгоритм действий, осуществляя коррекцию в ходе работы, переносит знания и умения на новые условия;

- **завершающий этап** – на этом этапе студент достигает итоговых показателей по заявленной компетенции, то есть осваивает весь необходимый объем знаний, овладевает всеми умениями и навыками в сфере заявленной компетенции. Он способен использовать эти знания, умения, навыки при решении задач повышенной сложности и в нестандартных условиях.

Этапы формирования компетенций в ходе освоения дисциплины отражаются в тематическом плане (см. РПД).

1.3. Связь между формируемыми компетенциями и формами контроля их освоения

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства текущей и промежуточной аттестации
Текущая аттестация, 3 семестр			
1	Муниципальные функции и услуги	З-ОПК-7, У-ОПК-4, В-ОПК-4, З-УКЦ-1, У-УКЦ-1, В-УКЦ-1, З-ПК-4.2, У-ПК-4.2, В-ПК-4.2	Устный опрос, диспут
2	Нормативное регулирование организации предоставления услуг в электронном виде	З-ОПК-7, У-ОПК-4, В-ОПК-4, З-УКЦ-1, У-УКЦ-1, В-УКЦ-1, З-ПК-4.2, У-ПК-4.2, В-ПК-4.2	Устный опрос, диспут
3	Организация предоставления муниципальных услуг в электронном	З-ОПК-7, У-ОПК-4, В-ОПК-4, З-УКЦ-1, У-УКЦ-1, В-	Устный опрос, диспут

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства текущей и промежуточной аттестации
	виде	УКЦ-1, З-ПК-4.2, У-ПК-4.2, В-ПК-4.2	
4	Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг	З-ОПК-7, У-ОПК-4, В-ОПК-4, З-УКЦ-1, У-УКЦ-1, В-УКЦ-1, З-ПК-4.2, У-ПК-4.2, В-ПК-4.2	Устный опрос, диспут
5	Организация взаимодействия с гражданами	З-ОПК-7, У-ОПК-4, В-ОПК-4, З-УКЦ-1, У-УКЦ-1, В-УКЦ-1, З-ПК-4.2, У-ПК-4.2, В-ПК-4.2	Устный опрос, диспут
Промежуточная аттестация, 3 семестр			
	Зачет	З-ОПК-7, У-ОПК-4, В-ОПК-4, З-УКЦ-1, У-УКЦ-1, В-УКЦ-1, З-ПК-4.2, У-ПК-4.2, В-ПК-4.2	Зачетные билеты

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

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям, которые приведены в п. 1.1. Формирование этих дескрипторов происходит в процессе изучения дисциплины по этапам в рамках различного вида учебных занятий и самостоятельной работы. Выделяются три уровня сформированности компетенций на каждом этапе: пороговый, продвинутый и высокий.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня	БРС, % освоения	ECTS / Пятибалльная шкала для оценки экзамена / зачета
Высокий *Все виды компетенций сформированы на высоком уровне в соответствии с целями и задачами дисциплины*	Творческая деятельность	*Включает нижестоящий уровень.* Студент демонстрирует свободное обладание компетенциями, способен применить их в нестандартных ситуациях: показывает умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического или прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	90-100	A / Отлично / Зачтено
Продвинутый *Все виды компетенций сформированы на продвинутом уровне в соответствии с целями и задачами дисциплины*	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу, большей долей самостоятельности и инициативы	*Включает нижестоящий уровень.* Студент может доказать владение компетенциями: демонстрирует способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения.	85-89	B / Очень хорошо / Зачтено
			70-84	C / Хорошо / Зачтено
Пороговый *Все виды компетенций сформированы на пороговом уровне*	Репродуктивная деятельность	Студент демонстрирует владение компетенциями в стандартных ситуациях: излагает в пределах задач курса теоретически и практически контролируемый материал.	65-69	D / Удовлетворительно / Зачтено
			60-64	E / Посредственно / Зачтено
Ниже порогового	Отсутствие признаков порогового уровня: компетенции не сформированы. Студент не в состоянии продемонстрировать обладание компетенциями в стандартных ситуациях.		0-59	Неудовлетворительно / Не зачтено

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Критерии оценивания компетенций на каждом этапе изучения дисциплины для каждого вида оценочного средства и приводятся в п. 4 ФОС. Итоговый уровень сформированности компетенции при изучении дисциплины определяется по таблице. При этом следует понимать, что граница между уровнями для конкретных результатов освоения образовательной программы может смещаться.

Уровень сформированности компетенции	**Текущий контроль**	**Промежуточная аттестация**
высокий	**высокий**	**высокий**
	продвинутый	*высокий*
	высокий	*продвинутый*
продвинутый	*пороговый*	*высокий*
	высокий	*пороговый*
	продвинутый	**продвинутый**
	продвинутый	*пороговый*
	пороговый	*продвинутый*
пороговый	**пороговый**	**пороговый**
ниже порогового	**пороговый**	**ниже порогового**
	ниже порогового	**-**

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Итоговая аттестация по дисциплине является интегральным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков обучающихся по дисциплине и складывается из оценок, полученных в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр:

– контрольная точка № 1 (КТ № 1) – выставляется в электронную ведомость в течение семестра. Включает в себя оценку мероприятий текущего контроля аудиторной и самостоятельной работы обучающегося по темам № 1-3.

– контрольная точка № 2 (КТ № 2) – выставляется в электронную ведомость по окончании семестра. Включает в себя оценку мероприятий текущего контроля аудиторной и самостоятельной работы обучающегося по темам № 4-5.

Результаты текущей и промежуточной аттестации подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы.

Этап рейтинговой системы / Оценочное средство	**Балл**	
	Минимум*	Максимум
Текущая аттестация	**36**	**60**
Контрольная точка № 1	**18**	**30**
Устный опрос	9	15
Домашняя работа	9	15
Контрольная точка № 2	**18**	**30**
Устный опрос	9	15
Тестовые задания	9	15
Промежуточная аттестация	**24**	**40**
Зачёт	24	40
Итого по дисциплине	**60**	**100**

* Минимальное количество баллов за оценочное средство – это количество баллов, набранное обучающимся, при котором оценочное средство засчитывается, в противном случае обучающийся должен ликвидировать появившуюся академическую задолженность по текущей или промежуточной аттестации. Минимальное количество баллов за текущую аттестацию, в т. ч. отдельное оценочное средство в ее составе, и промежуточную аттестацию составляет 60% от соответствующих максимальных баллов

Процедура оценивания знаний, умений, владений по дисциплине включает учет успешности по всем видам заявленных оценочных средств.

Устные опросы проводятся на практических занятиях.

По окончании освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация в виде зачёта, что позволяет оценить совокупность приобретенных в процессе обучения компетенций. При выставлении итоговой оценки применяется балльно-рейтинговая система оценки результатов обучения.

Зачёт предназначен для оценки работы обучающегося в течение всего срока изучения дисциплины и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных обучающимся теоретических знаний и умений, способности приводить примеры практического использования знаний (например, применять их в решении практических задач), приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления.

Оценка сформированности компетенций на зачёте для тех обучающихся, которые пропускали занятия и не участвовали в проверке компетенций во время изучения дисциплины, проводится после индивидуального собеседования с преподавателем по пропущенным или не усвоенным обучающимся темам с последующей оценкой самостоятельно усвоенных знаний на зачёте.

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков

4.1. Зачет

4.2. Опрос

4.3. Диспут

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

Обнинский институт атомной энергетики –

филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

Отделение социально-экономических наук

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Образовательная программа «Цифровые технологии в государственном и муниципальном управлении»
Дисциплина «Технологии оказания муниципальных услуг»

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Социальная и экономическая деятельность юридических и физических лиц, как потребителей (заказчиков) государственных (муниципальных) услуг.
2. Основные функции и технологии государственных органов и органов местного самоуправления по разработке проектов в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг.
3. Реализация полномочий государственных органов и органов местного самоуправления по оказанию государственных (муниципальных) услуг.
4. Технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам. Информатизация основных этапов предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Проектирование регламента оказания государственных и муниципальных услуг: проектный подход, структура и основные этапы.
6. Юридические и физические лица как участники проектов (заявители) оказания публичных услуг государственных органов и органов местногосамоуправления.
7. Механизмы участия в разработке и реализации проектов в области государственного и муниципального управления
8. Субъекты оказания публичных услуг, относящихся к группе субъектов, создающих технологии оказания публичных услуг и организующих проекты оказание публичных услуг.
9. Юридические и физические лица как объекты реализации «принципа клиентоориентированности» государственного и муниципального управления.
10. Проектный и функционально-ориентированный подходы к оказанию государственных (муниципальных) услуг.
11. Технология определения параметров избыточности функций государственного и муниципального управления и её устранение.
12. Специализация федеральных органов исполнительной власти, организационное обособление их функций, как технология государственного управления.
13. Функциональный анализ государственного и муниципального управления в рамках проектного подхода оказания государственных (муниципальных) услуг.
14. Функциональный анализ взаимосвязей организационной структуры государственного и муниципального управления с механизмами административных процессов.
15. Технология формирования реестра муниципальных услуг во взаимосвязи с реестром расходных обязательств муниципального образования.
16. Администрирование процессов государственного (муниципального) управления как предпосылка оказания государственных (муниципальных услуг).
17. МФЦ как проект по предоставлению государственных (муниципальных)

услуг юридическим и физическим лицам.

18. Экономическая основа повышения качества государственных имуниципальных услуг на базе многофункциональных центров.

19. Проектная технология принципа «одного окна» в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров.

20. Оценка экономических показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг юридическим и физическим лицам.

21. Организация обратной связи с юридическими и физическими лицами при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

22. Основные проекты формирования электронного правительства. Цифровое правительство.

23. Интернет и веб технологии в муниципальном управлении.

24. Межведомственное электронное взаимодействие.

25. Состав Единого портала госуслуг применительно к муниципальным услугам.

Зачет проводится устно и включает в себя ответ на два теоретических вопроса из различных разделов курса.

Шкала оценивания за каждый элемент зачётного билета:

Вопрос 1 – 20 баллов

Вопрос 2 – 20 баллов

Освоение дисциплины оценивается по 100-балльной системе, используемой в ИАТЭ НИЯУ МИФИ.

Максимальная суммарная оценка за зачёт составляет 40 баллов с учетом того, что максимальная оценка работы в семестре по контрольным точкам составляет 60 баллов.

Критерии оценивания

Баллы	**Критерии оценки**
36-40	Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу
30-35	Студент должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; - достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе;

	- уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу
24-29	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу
менее 24	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики-
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

Отделение социально-экономических наук

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Образовательная программа «Цифровые технологии в государственном и муниципальном управлении»
Дисциплина «Технологии оказания муниципальных услуг»

Вопросы для коллоквиума / опроса

1. Какова связь вопросов региона, вопросов местного значения и полномочий, обеспечивающих оказание государственных (муниципальных) услуг физическим и юридическимлицам.
2. Экономический анализ перечней услуг и функций, предоставляемых (исполняемых) органом исполнительной власти (органом местного самоуправления или его структурным подразделением).
3. Реинжиниринг государственных и муниципальных услуг, как современная технология обеспечения подготовки функций государственного (муниципального) управления к формату оказания публичных услуг.
4. Государственное регулирование общественных отношений, формирующихся в сфере использования технологий глобальной компьютерной сети Интернет.
5. Проектирование информационных потоков в управленческой деятельности публичных органов власти.
6. Основные этапы организации деятельности МФЦ (многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг).
7. Основные сферы распространения (использования технологий) экономическойдеятельности, осуществляемой в электронной, форме
8. Разработка процедур предоставления государственной (муниципальной) услуги вэлектронной форме.

Критерии оценивания компетенций (результатов):

Правильный качественный ответ на каждый вопрос оценивается в 3 балла.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики-
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

Отделение социально-экономических наук

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Образовательная программа «Цифровые технологии в государственном и муниципальном управлении»
Дисциплина «Технологии оказания муниципальных услуг»

Темы диспутов

1. Анализ законодательства Российской Федерации, регулирующий организацию предоставления государственных и муниципальных услуг

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

3. Анализ эффективности работы портала государственных и муниципальных услуг

4. Показатели эффективности государственных и муниципальных услуг

5. Анализ инструментов и технологий повышения качества государственных и муниципальных услуг

6. Инновационные технологии оказания муниципальных услуг

Критерии оценивания компетенций (результатов):

Правильный ответ с презентацией – 3 балла.