

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет»
Институт экономики и управления
Кафедра государственной службы и управления персоналом

А. А. Мухин

**СИСТЕМА ГОСУДАРСТВЕННОГО
И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

Практикум



Ижевск
2026

ISBN 978-5-4312-1363-2

© Мухин А. А., 2026
© ФГБОУ ВО «Удмуртский
государственный университет», 2026

УДК 342(075.8)
ББК 67.401я73-4
М925

Рекомендовано к изданию Учебно-методическим советом УдГУ

Рецензенты: канд. экон. наук, доцент каф. экономики ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет» **Е. В. Кутяшова**,
канд. экон. наук, зав. каф. менеджмента и права, ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный аграрный университет» **Д. В. Кондратьев**

Мухин А. А.

М925 Система государственного и муниципального управления : практикум / А. А. Мухин. – Ижевск : Удмуртский университет, 2026. – 1DVD-R (1,6 Мб). – Текст : электронный.

Предназначено для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 – «Государственное и муниципальное управление» квалификация (степень) «бакалавр», практических работников.

Основная цель практикума – систематизировано на основе современных теоретических и практических знаний раскрыть комплексный механизм функционирования институтов государственного и муниципального управления.

Практикум состоит из 25 глав, в главах представлены контрольные тесты, позволяющим оперативно проверить степень освоения обучающимся соответствующего материала.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Все права защищены. Никакая часть данной книги, не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельца авторских прав.

Минимальные системные требования:

Celeron 1600 Mhz; 128 Мб RAM; Windows XP/7/8 и выше, 8x DVD-ROM
разрешение экрана 1024×768 или выше; программа для просмотра pdf.

ISBN 978-5-4312-1363-2

© Мухин А. А., 2026

© ФГБОУ ВО «Удмуртский

государственный университет», 2026

Алексей Арьевич Мухин

Система государственного и муниципального управления

Практикум

Подписано к использованию 05.06.2026

Объем электронного издания 1,6 Мб, тираж 10 экз.

Издательский центр «Удмуртский университет»

426034, г. Ижевск, ул. ул. Ломоносова, 4Б, каб. 021.

Тел. +7(3412)263-751 E-mail: editorial@udsu.ru

Оглавление

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	5
ГЛАВА 1. ВЗАИМОСВЯЗЬ И СООТНОШЕНИЕ НАУКИ, КУЛЬТУРЫ И ЦИВИЛИЗАЦИИ.....	9
ГЛАВА 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ ПЕРЕХОДА К НОВОМУ ЭТАПУ РАЗВИТИЯ ЦИВИЛИЗАЦИИ.....	11
ГЛАВА 3. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ФОРМИРОВАНИЯ ОБЩЕСТВА, ОСНОВАННОГО НА ЗНАНИЯХ И ИНТЕЛЛЕКТЕ.....	13
ГЛАВА 4. БАЗОВАЯ КОНЦЕПЦИЯ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВА, ОСНОВАННОГО НА ЗНАНИЯХ И НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЯХ.....	15
ГЛАВА 5. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МОДЕЛИ РАЗВИТЫХ СТРАН В КОНТЕКСТЕ СОЦИАЛЬНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОСТИ.....	17
ГЛАВА 6. РОССИЯ НА ПУТИ К ОБЩЕСТВУ, ОСНОВАННОМУ НА ЗНАНИЯХ И НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЯХ	20
ГЛАВА 7. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБУЧЕНИЯ ЦИФРОВОЙ КОМПЕТЕНЦИИ НАСЕЛЕНИЯ В КОНТЕКСТЕ ФОРМИРОВАНИЯ ОБЩЕСТВА ЗНАНИЯ.....	23
ГЛАВА 8. ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ	25
ГЛАВА 9. ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВОЙ СФЕРЫ.....	27
ГЛАВА 10. СИСТЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	29
ГЛАВА 11. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	31
ГЛАВА 12. НОРМАТИВНОЕ ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ УСТАНОВЛЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ	34
ГЛАВА 13. ПРИНЦИПЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	36
ГЛАВА 14. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	38
ГЛАВА 15. РЕЕСТРЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	40
ГЛАВА 16. РЕГЛАМЕНТАЦИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	42
ГЛАВА 17. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ	44
ГЛАВА 18. ПРОЦЕССНОЕ УПРАВЛЕНИЕ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	46
ГЛАВА 19. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ.....	48
ГЛАВА 20. МОНИТОРИНГ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	50
ГЛАВА 21. ОБЖАЛОВАНИЕ НАРУШЕНИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	52

ГЛАВА 22. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ	54
ГЛАВА 23. ОФИЦИАЛЬНЫЕ ПЕРЕЧНИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ И ИНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ	56
ГЛАВА 24. ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНАЯ (КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНАЯ) МОДЕЛЬ ПОСТРОЕНИЯ ОТНОШЕНИЙ В СИСТЕМЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	58
ГЛАВА 25. МЕХАНИЗМЫ РАЗВИТИЯ АНТИКОРРУПЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ	60
ЛИТЕРАТУРА	62
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. КЛЮЧИ К ТЕСТАМ	63

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации по выполнению практических заданий используется при изучении дисциплины «Система государственного и муниципального управления».

Эффективность органов государственной власти и органов местного самоуправления является одним из определяющих факторов темпов социально-экономического развития страны, условий ведения предпринимательской деятельности и жизни граждан. В связи с этим вопросам повышения эффективности органов власти и качества государственного управления в Российской Федерации уделяется особое внимание, и это одна из приоритетных задач реформирования государственного управления.

Как показывает анализ опыта реализации реформы государственного управления, содержательное пересечение мероприятий, подходов, идеологии ее базовых блоков (административная реформа, реформа государственной службы, электронное правительство, бюджетная реформа) больше не позволяет их разделить на отдельные частные реформы. Объектом реформирования становится государственный сектор со всеми его компонентами – государственной службой, финансами, системой управления, информационными ресурсами.

Именно такой комплексный подход отличает предлагаемый курс от подобных материалов. Представленная в курсе информация содержит апробированный на практике государственного управления и дидактически обработанный материал.

Структура курса определена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Государственное и муниципальное управление» (уровень бакалавриата).

Курс можно использовать при подготовке к государственной итоговой аттестации студентов выпускаемых направлений.

Издание будет также полезно аспирантам, преподавателям, слушателям курсов повышения квалификации государственных и муниципальных служащих, специалистам и руководителям органов государственной власти и местного самоуправления.

Цели преподавания курса:

Формирование у читателей целостного представления о системе государственного и муниципального управления, а также развитию навыков применения полученных знаний в практической деятельности.

Задачи освоения дисциплины:

- сформировать целостное представление о системе государственного управления как едином комплексе, включающем государственную службу, бюджетные отношения, административные процессы и информационные ресурсы;
- изучить современные подходы и механизмы повышения эффективности деятельности органов государственной власти и местного самоуправления;
- подготовить студентов к применению полученных знаний в профессиональной деятельности, а также к успешному прохождению государственной итоговой аттестации;
- развить компетенции, необходимые для работы в органах государственной власти и местного самоуправления, соответствующие требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

В результате освоения дисциплины обучающийся готовится к следующим видам деятельности, в соответствии с образовательным стандартом ФГОС ВО 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

Знать:

- основные тенденции и этапы развития государственного и муниципального управления как науки и профессии;
- специфику системы государственной власти и управления, системы местного самоуправления, содержание основных компонентов данных сложных систем, принципы их развития и закономерности функционирования;
- миссию, цели, функции и ценности современного государственного и муниципального служащего;
- содержание мер государственного и муниципального воздействия, направленных на улучшение качества и уровня жизни населения;
- структуру и специфику гражданского общества как объекта, субъекта и участника публичного управления;
- содержание основных направлений, методов и технологий взаимодействия государства и общества для решения общественных вопросов жизнедеятельности;
- теоретические основы и закономерности функционирования системы государственного и муниципального управления, ее институциональную структуру и эволюцию в контексте развития российской государственности.

Уметь:

- анализировать содержание научных концепций и идей о совершенствовании государственного и муниципального управления на предмет их соответствия актуальным потребностям управленческой практики;
- сопоставлять передовой зарубежный и российский опыт в сфере государственного и муниципального управления с целью выявления и тиражирования адекватных российской социально-политической реальности механизмов и технологий.
- анализировать тенденции развития систем государственного и муниципального управления, выявлять ключевые проблемы и противоречия в их функционировании;
- интерпретировать содержание нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность органов публичной власти, и оценивать их влияние на социально-экономические процессы;
- критически оценивать результаты научных исследований и экспертных разработок в сфере публичного управления, определяя возможности их практического применения;
- проводить сравнительный анализ моделей территориального управления и местного самоуправления, выявляя их преимущества и недостатки;
- разрабатывать проекты управленческих решений, направленных на повышение качества и уровня жизни населения, с учетом имеющихся ресурсов и полномочий;
- использовать современные методы сбора, обработки и анализа информации о состоянии дел в различных сферах общественной жизни для обоснования управленческих действий;
- оценивать степень реализуемости и результативности документов и программ, определяющих стратегию модернизации государственного и муниципального управления, основные направления государственной политики в конкретной сфере;
- ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций и развития управленческих навыков государственного или муниципального служащего;
- применять в своей профессиональной деятельности положения федерального и регионального законодательства, инструкции и нормативов, касающихся вопросов реализации государственной политики.

Владеть:

- категориальным аппаратом государственного и муниципального управления; результативными формами, методами и технологиями профессионального воздействия на общественно-политические явления, процессы и отношения;
- перспективными технологиями и навыками межсекторного взаимодействия в решении сложных общественных проблем;
- навыками работы с правовыми актами;
- оценки экономических и социальных условий осуществления государственной политики в конкретной сфере;
- содействия совершенствованию механизма участия гражданского общества в публичном управлении;
- методологией системного анализа процессов и явлений в сфере публичного управления;
- современными методами диагностики социально-политической ситуации и прогнозирования последствий принимаемых управленческих решений;
- технологиями научно-исследовательской работы при изучении проблем государственного и муниципального управления;
- способностью к рефлексии и критическому анализу собственной профессиональной деятельности;
- технологиями разработки и реализации управленческих решений на государственном и муниципальном уровне;
- методами сбора, обработки и интерпретации информации для подготовки аналитических материалов и служебных документов;
- навыками проектного управления и программно-целевого планирования в деятельности органов публичной власти;
- инструментарием оценки эффективности и результативности деятельности органов власти и их структурных подразделений.

ГЛАВА 1. ВЗАИМОСВЯЗЬ И СООТНОШЕНИЕ НАУКИ, КУЛЬТУРЫ И ЦИВИЛИЗАЦИИ

Задание 1. Ключевые компетенции цифровой экономики:

Выберите один или несколько вариантов

- 1) саморазвитие в условиях стабильности;
- 2) догматическое мышление в цифровой среде;
- 3) коммуникация и кооперация в цифровой среде;
- 4) креативное мышление.

Задание 2. На какие базовые идеи опирается теория прав человека?

- 1) материальное обеспечение жизни;
- 2) человек и природа;
- 3) общество и индивид;
- 4) достоинство и свобода.

Задание 3. Определите принадлежность представленных характеристик. Соотнесите элемент, соответствующий категории, выбрав вариант из списка.

А – цивилизация, Б - культура

- 1) совокупность смыслов;
- 2) уровень развития научно-технического прогресса;
- 3) воспитание трудолюбия и постоянная забота о хлебе насущном;
- 4) совокупность средств существования;
- 5) этические и эстетические нормы;
- 6) материальные памятники (артефакты).

Задание 4. Каким образом православие рассматривает права и свободы человека?

- 1) через создание благоприятных внешних условий для совершенствования личности;
- 2) свобода выбора при реализации прав является абсолютной и конечной ценностью;
- 3) индивидуальные права человека противопоставляются ценностям и интересам отечества, общины, семьи;
- 4) область прав человека включает нормы, размывающие или отменяющие мораль.

Задание 5. «Homo faber» – это:

- 1) экономический человек;
- 2) креативный человек;
- 3) человек умелый;
- 4) человек-мастер.

Задание 6. Проверенный практикой и удостоверенный логикой результат процесса познания действительности, адекватное ее отражение в сознании человека в виде представлений, понятий, суждений, называется.

- 1) теорией;
- 2) умением;
- 3) компетенцией;
- 4) знанием.

Задание 7. Нравственное состояние общества, отраженное в быте людей, идеологии, образовании, воспитании, достижениях науки, искусства, литературы, материальном производстве, это _____ . (вписать пропущенные слова)

Задание 8. Зафиксированная в опыте и включенная в процесс практической деятельности человека некоторая целостность, содержащая существенные свойства и признаки, – это:

- 1) гипотеза исследования;
- 2) цель исследования;
- 3) задача исследования;
- 4) предмет исследования;
- 5) объект исследования.

ГЛАВА 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ ПЕРЕХОДА К НОВОМУ ЭТАПУ РАЗВИТИЯ ЦИВИЛИЗАЦИИ

Задание 1. Определите вид знания. Соотнесите элемент, соответствующий категории, выбрав вариант из списка

А – наука, Б – мнение, В – опыт

- 1) потенциальное знание;
- 2) общепризнанное знание;
- 3) теория, законы;
- 4) результаты наблюдений;
- 5) политические правила, экономические модели, вероятностные параметры;
- 6) знание в стадии реализации.

Задание 2. Выберите основы общества знания.

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) доминирование принципов экономики во всех сферах жизни, особенно в культуре и науке;
- 2) существенное влияние властных структур на развитие науки;
- 3) наука все в большей степени срастается с технологиями, создавая новую жизненную среду человека;
- 4) влияние научных идей на развитие общества.

Задание 3. В чем заключаются преимущества цифровых систем по сравнению с аналоговыми?

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) легкая обработка сигналов и их интерпретации;
- 2) передача сигналов без искажений;
- 3) повышение безопасности хранения информации;
- 4) управление цифровыми системами с помощью программного обеспечения, добавляя новые функции без замены аппаратных средств;
- 5) непрерывность сигнала во времени (голубая линия).

Задание 4. Создатель учения о ноосфере:

- 1) Л. С. Выготский;
- 2) Платон;
- 3) В. И. Вернадский;
- 4) Ф. Бэкон;
- 5) М. В. Ломоносов.

Задание 5. Как называется форма эмпирического познания, предполагающая целенаправленное изучение объекта исследования путем системы фиксации и регистрации его свойств и качеств, а также предварительной классификации фактов?

- 1) мониторинг;
- 2) описание;
- 3) измерение;
- 4) наблюдение.

Задание 6. Кем предложена концепция постиндустриального общества?

- 1) П. Козловски, Э. Гидденсом;
- 2) Н. Луманом;
- 3) Д. Беллом, Э. Тоффлером;
- 4) П. Друкером.

Задание 7. В какие блоки могут быть объединены технологические драйверы в современной научной революции, по мнению К. Шваба?

- 1) цифровой, информационный, социальный;
- 2) экономический, цифровой, биологический;
- 3) экономический, социальный, информационный;
- 4) физический, цифровой, биологический.

ГЛАВА 3. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ФОРМИРОВАНИЯ ОБЩЕСТВА, ОСНОВАННОГО НА ЗНАНИЯХ И ИНТЕЛЛЕКТЕ

Задание 1. Какой показатель свидетельствует об отношении к науке, об интенсивности усилий к производству научной продукции в стране?

- 1) объем инвестиций на создание и развитие научных учреждений;
- 2) удельный вес исследователей в численности населения страны;
- 3) доля инвестиций в основной капитал в валовом внутреннем продукте;
- 4) доля расходов на НИОКР в валовом внутреннем продукте.

Задание 2. Какие важнейшие принципы предупреждения потенциальных угроз названы в докладе ЮНЕСКО?

Выберите один или несколько вариантов

- 1) предосторожность;
- 2) прогнозирование;
- 3) ответственность;
- 4) общественное влияние.

Задание 3. Новый вид образования («Е-образование»), основанное на использовании электронных средств обучения, называется _____.

- 1) дистанционным;
- 2) мультимедийным;
- 3) электронным;
- 4) информационным.

Задание 4. Цель реализации знаний, а также создание системы факторов и условий, необходимых для их осуществления, представляющих в совокупности инновационно-креативный потенциал организации (региона, страны), называется _____.

- 1) креативным;
- 2) потенциальным;
- 3) инновационным;
- 4) информационным.

Задание 5. Первоначальное задуманное как вариант индивидуального выбора в социальном «наверстывании», в обществе знания, при возрастающей нестабильности в сфере занятости, становится условием его развития:

- 1) высшее образование;

- 2) дистанционное образование;
- 3) постмодернистское образование;
- 4) образование для всех на протяжении всей жизни.

Задание 6. Способность к генерации существенных новаций в любом виде называется _____. (вписать пропущенные слова)

Задание 7. Р. Хатчинс и Т. Хюсен предложили модель:

- 1) коммуникационного общества;
- 2) цифрового общества;
- 3) сетевого общества;
- 4) обучающегося общества.

Задание 8. Специфическая форма социальной структуры с развитыми горизонтальными связями, в основе которых лежат интернет-коммуникации, – это:

- 1) интеллектуальным;
- 2) человеческим;
- 3) трудовым;
- 4) индивидуальным.

Задание 9. Совокупность психофизических, интеллектуальных, физических, моральных, социальных, нравственных, креативных и других творческих способностей человека, которые могут приносить доход, называются _____ капиталом.

- 1) интеллектуальным;
- 2) человеческим;
- 3) трудовым;
- 4) индивидуальным.

ГЛАВА 4. БАЗОВАЯ КОНЦЕПЦИЯ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВА, ОСНОВАННОГО НА ЗНАНИЯХ И НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЯХ

Задание 1. С помощью каких показателей определяется уровень экономической и институциональной систем страны?

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) общественный контроль;
- 2) власть закона;
- 3) качество регулятивных мер;
- 4) тарифные и нетарифные барьеры.

Задание 2. Комплексный показатель «Индекс» для оценки знаний разработан:

- 1) ЮНЕСКО;
- 2) Всемирным банком;
- 3) ООН;
- 4) Европейским банком реконструкции и развития.

Задание 3. Как называется комплексный экономический показатель для оценки способности страны создавать, принимать и распространять знания?

- 1) индекс образования;
- 2) индекс знаний;
- 3) индекс инноваций;
- 4) индекс экономики знаний.

Задание 4. Главная цель _____ знаний состоит в изучении закономерностей и тенденций развития сферы применения научного знания для решения экономических, социальных, образовательных, культурных, информационных, управленческих задач на институциональной основе общества знания.

- 1) квазиэкономики;
- 2) макроэкономики;
- 3) микроэкономики;
- 4) метаэкономики.

Задание 5. Как называется система взглядов, конструктивный принцип, совокупность идей в конкретной области знания, единый определяющий замысел?

- 1) мнение;
- 2) концепция;
- 3) гипотеза;
- 4) теория.

Задание 6. Составная часть системы управления обществом, обеспечивающая разработку технологий межнациональных отношений, организационной культуры, обучения эффективному ведению бизнеса в условиях разнообразия культур с целью предотвращения межкультурных конфликтов, называется _____ менеджментом.

- 1) инновационным;
- 2) интеллектуальным;
- 3) кросс-культурным;
- 4) цифровым.

Задание 6. В какой модели организация (фирма) рассматривается как набор стратегических активов, при помощи которых она создает ценность продукта или услуги, а факторы культуры представляют собой внутренние мотивы, оказывающие влияние на управление фирмой и ее деятельность?

- 1) в модели трехуровневой организационной культуры;
- 2) в ресурсной модели;
- 3) в модели типов корпоративной культуры;
- 4) в сети культурных особенностей.

ГЛАВА 5. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МОДЕЛИ РАЗВИТЫХ СТРАН В КОНТЕКСТЕ СОЦИАЛЬНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОСТИ

Задание 1. Достигнутые к 2020-м гг. цели социального государства из «Манифеста коммунистической партии» К. Маркса:

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) бесплатное публичное образование;
- 2) запрет детского труда;
- 3) преодоление отчуждения труда и человеческих отношений;
- 4) свободное развитие каждого через свободное развитие всех;
- 5) регрессивная система налогов.

Задание 2. Автор статьи «О кооперации» (1923 г.):

- 1) В. Беверидж;
- 2) К. Маркс;
- 3) В. И. Ленин;
- 4) Ф. Бэкон.

Задание 3. В чем заключается концепция монетаризма?

- 1) обеспечение социальных мер правительства;
- 2) стабильная эмиссия денег, таргетирование;
- 3) государственное регулирование экономики;
- 4) бюджетное и налоговое регулирование.

Задание 4. Когда Генеральной Ассамблеей ООН принят Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах?

- 1) в 1979 г.;
- 2) в 1966 г.;
- 3) в 1991 г.;
- 4) в 2007 г..

Задание 5. Система участия работников в прибылях капиталоемких организаций в Великобритании, основанная на премировании работников за повышение объема чистой продукции в расчете на единицу заработной платы, – это:

- 1) система Хелси;
- 2) система Ракера;
- 3) система Берроуза;
- 4) система Роуана.

Задание 6. Система коллективного премирования, предназначенная для снижения доли издержек на заработную плату в стоимости продукции, на обеспечение опережающих темпов роста производительности труда по сравнению с заработной платой, — это:

- 1) система Импрошейр;
- 2) система Роуана;
- 3) система Скэнлона;
- 4) система Хендерсона.

Задание 7. Особенности современной экономики Великобритании:

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) проведение фискальной политики;
- 2) жесткая политика противостояния профсоюзам;
- 3) тотальная приватизация средств производства;
- 4) увеличение перераспределения доходов;
- 5) рыночный фундаментализм.

Задание 8. Условия достижения благоденствия, согласно Ф. Бэкону:

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) глобализация и мировое правительство;
- 2) посильные налоги;
- 3) преодоление диктатуры меньшинства над большинством;
- 4) возможность людей трудиться на себя;
- 5) мир и согласие в стране.

Задание 9. Для какого временного периода характерна в качестве ключевого фактора неорганическая химия (конвертор, динамит), а ядром уклада выступает черная металлургия, железные дороги, кораблестроение и др.?

- 1) 1830–1890 гг.;
- 2) 1930–1990 гг.;
- 3) 1890–1940 гг.;
- 4) 1785–1835 гг.

Задание 10. Выберите признаки социального государства.

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) разработка и реализация государством программ в приоритетных сферах жизнедеятельности;
- 2) социально-ориентированная структура экономики;

- 3) формирование гражданского общества;
- 4) социальная ответственность граждан;
- 5) развитая система регулирования гражданско-трудовых отношений.

Задание 11. Особенности современной китайской социально-экономической модели:

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) поощрение безработицы как фактора роста конкурентоспособности;
- 2) отсутствие пенсий, обязанность детей содержать родителей;
- 3) борьба с бедностью;
- 4) помощь молодым предпринимателям;
- 5) социальная ответственность перед гражданами.

Задание 12. Кто разработал методiku сдельно-премиальной системы оплаты труда, систему оперативного планирования и теорию лидерства?

- 1) Ф. Тейлор;
- 2) Г. Л. Гантг;
- 3) Г. Форд;
- 4) Р. Хендерсон.

Задание 13. Какие направления включает кейнсианский курс регулирования рынка?

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) отмену налоговых льгот в отношении расходов высокооплачиваемых граждан;
- 2) отсутствие социальной помощи;
- 3) прогрессивный налог на прибыль и наследство;
- 4) налоговые льготы для государственных корпораций.

ГЛАВА 6. РОССИЯ НА ПУТИ К ОБЩЕСТВУ, ОСНОВАННОМУ НА ЗНАНИЯХ И НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЯХ

Задание 1. Федеральные проекты, входящие в Национальную программу «Цифровая экономика РФ» от 2019 г.:

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) Кадры для цифровой экономики;
- 2) Искусственный интеллект;
- 3) Социальное государство и цифровая экономика;
- 4) Экология в цифровой экономике.

Задание 2. Цели Национальной программы «Цифровая экономика РФ» от 2019 г.:

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) увеличение внешних затрат на развитие цифровой экономики;
- 2) обработка и хранение больших объемов данных;
- 3) использование преимущественно отечественного программного обеспечения;
- 4) развитие устойчивой и безопасной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры.

Задание 3. Что не входит в список «сквозных технологий», в соответствии с Концепцией технологического развития РФ на период до 2030 г.?

- 1) интеллектуальные энергосистемы;
- 2) углеродная энергетика;
- 3) генетика;
- 4) квантовые вычисления.

Задание 4. Выберите основные направления научно-технической политики.

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) глобализация экономики в сфере научно-технической политики;
- 2) обеспечение создания в стране надотраслевой научно-образовательной и производственной среды;
- 3) наращивание промышленного потенциала, обеспечение продовольственной безопасности;
- 4) применение узкоспециализированной науки и отраслевых технологий.

Задание 5. Принципы промышленной политики в Российской Федерации:

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) мониторинг эффективности промышленной политики и контроль за ее реализацией;
- 2) равномерное распределение ресурсов по всем отраслям промышленности;
- 3) директивный метод формирования документов стратегического планирования в сфере промышленности;
- 4) измеримость целей развития промышленности и реализации мер стимулирования субъектов деятельности в сфере промышленности.

Задание 6. Какой индекс показывает сложность нефтепереработки?

- 1) индекс Тейлора;
- 2) индекс Нельсона;
- 3) индекс Роуана;
- 4) индекс Мэйо.

Задание 7. Комплекс правовых, экономических, организационных и иных мер, направленных на развитие промышленного потенциала РФ, обеспечение производства конкурентоспособной промышленной продукции, называется _____ политикой.

- 1) научно-технической;
- 2) экономической;
- 3) инновационной;
- 4) промышленной.

Задание 8. Как сформулирована главная цель промышленной политики РФ?

- 1) последовательное повышение уровня жизни населения и снижение социального неравенства, обеспечение всеобщей доступности основных социальных благ;
- 2) обеспечение увеличения валового внутреннего продукта страны за счет освоения производства принципиально новых видов продукции и технологий, а также расширения на этой основе рынков сбыта отечественных товаров;
- 3) обеспечение условий для устойчивого экономического роста на основе повышения эффективности участия государства в перераспределении финансовых ресурсов в экономике;

4) формирование высокотехнологичной, конкурентоспособной промышленности, обеспечивающей переход экономики государства от экспортно-сырьевого типа развития к инновационному типу развития.

Задание 9. Какое общество было создано в России в 2015 г. с целью формирования инновационной культуры?

- 1) «БРИЗ»;
- 2) «Новые вызовы»;
- 3) «Инновация»;
- 4) «Знание».

Задание 10. Задачи промышленной политики в Российской Федерации:

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) контроль субъектов деятельности в сфере промышленности;
- 2) обеспечение технологической независимости национальной экономики;
- 3) увеличение выпуска продукции;
- 4) создание и развитие современной промышленной инфраструктуры.

ГЛАВА 7. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБУЧЕНИЯ ЦИФРОВОЙ КОМПЕТЕНЦИИ НАСЕЛЕНИЯ В КОНТЕКСТЕ ФОРМИРОВАНИЯ ОБЩЕСТВА ЗНАНИЯ

Задание 1. Личные качества, которыми обладает работник в своей сфере деятельности, включающие знания, умения, опыт, мотивы, поведенческие характеристики (стиль работы, образ мыслей, рабочие привычки, культуру и т. п.), называются _____. (вписать пропущенные слова)

Задание 2. Какие компоненты входят в «Цифровой индекс Иванова» (Сбербанк)?

Выберите один или несколько вариантов

- 1) пропускная способность мобильной связи;
- 2) человеческий капитал;
- 3) количество абонентов фиксированной телефонной связи;
- 4) электронное правительство.

Задание 3. Как называется технология, суть которой в максимальном замещении человеческого труда машинным?

- 1) Индустрия 4.0;
- 2) Креативная индустрия;
- 3) Цифровое производство;
- 4) Индустрия знаний XXI.

Задание 4. Минимальная норма загрузки высокопроизводительного оборудования для рентабельного применения:

- 1) 20 %;
- 2) 80 %;
- 3) 60 %;
- 4) 40 %.

Задание 5. Определите, к какой группе методов относится метод обучения. Соотнесите элемент, соответствующий категории, выбрав вариант из списка.

А – на рабочем месте, Б – вне рабочего места

- 1) наставничество;
- 2) инструктаж;
- 3) ролевая игра;
- 4) лекция;
- 5) диспут или конференция;
- 6) кураторство.

Задание 6. К какому типу компетенций относят: способность к анализу и синтезу; к организации и планированию; базовые знания в различных областях; подготовка по основам профессиональных знаний, письменная и устная коммуникация; знание второго языка; элементарные навыки работы с компьютером; навыки управления информацией (умение находить и анализировать информацию из различных источников); решение проблем; принятие решений?

- 1) Инструментальные;
- 2) Информационные;
- 3) Межличностные;
- 4) Системные.

Задание 7. При каком методе обучения сочетаются рассказ и показ?

- 1) активное обучение;
- 2) разработка проекта;
- 3) рабочие ротации;
- 4) профессиональный инструктаж.

Задание 8. Как называется система внутрифирменного обучения персонала в соответствии со стратегическими целями организации и по единой методологии, охватывающая все уровни управления?

- 1) корпоративный университет;
- 2) наставничество;
- 3) профессиональный инструктаж;
- 4) конференция.

ГЛАВА 8. ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ

Задание 1. Какие функции человека имитирует искусственный интеллект?

- 1) эмоциональные функции;
- 2) репродуктивные функции;
- 3) духовные функции;
- 4) когнитивные функции.

Задание 2. Точная модель реального объекта в цифровом выражении, помогающая обнаружить физические проблемы на стадии проектирования или реконструкции любых объектов и заменить их цифровой моделью с целью оптимизации бизнеса, смоделировать возможные изменения с оригиналом, которые могут происходить в тех или иных условиях, – это:

- 1) виртуальная реальность;
- 2) цифровой двойник;
- 3) гибридный двойник;
- 4) дополненная реальность.

Задание 3. Технология распределенного реестра, основанная на непрерывной последовательности связанных между собой и неизменяемых блоков информации, – это:

- 1) машинное обучение;
- 2) облачные вычисления;
- 3) искусственный интеллект;
- 4) блокчейн;
- 5) роботизация.

Задание 4. _____ – это облачное платформенное решение по созданию цифровых сервисов информационных систем для федеральных и региональных органов власти, а также бизнеса с единой средой разработки и маркетплейсом с возможностью переиспользования компонентов.

- 1) «ГосНато»;
- 2) «ИИ-Тех»;
- 3) «ГосТех»;
- 4) «ЦифроГос».

Задание 5. Система алгоритмизированных взаимовыгодных взаимоотношений значимого количества независимых участников определенной среды деятельности, осуществляемых в единой информационной среде, приводящая к снижению транзакционных издержек за счет применения пакета цифровых технологий работы с данными и изменения системы разделения труда, – это:

- 1) цифровая платформа;
- 2) цифровая среда;
- 3) цифровизация;
- 4) оцифровка.

Задание 6. Цифровизация управления персоналом особенно интересна работникам поколения:

- 1) Y;
- 2) Z;
- 3) бэби-бумеры;
- 4) X.

Задание 7. Особенности производственных процессов на основе Индустрии 4.0:

Выберите один или несколько вариантов

- 1) высокий уровень сетевого взаимодействия интеллектуальных машин;
- 2) полное исключение человека из всех производственных процессов;
- 3) самостоятельная оптимизация предприятий в автономном режиме;
- 4) оснащенность IoT-оборудования киберхимическими датчиками.

Задание 8. Использование новых цифровых технологий для упрощения и оптимизации операций в существующих бизнес-процессах – это:

- 1) оцифровка;
- 2) цифровизация;
- 3) цифровая трансформация.

ГЛАВА 9. ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВОЙ СФЕРЫ

Задание 1. Международная классификация статуса занятых – это:

- 1) ISCED;
- 2) ICSE;
- 3) ISCO;
- 4) ISIC.

Задание 2. Оперативное управление социально-трудовой сферой предприятия включает в себя:

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) управление оплатой и стимулированием труда;
- 2) управление производительностью, качеством и эффективностью труда;
- 3) учет и анализ труда и заработной платы;
- 4) управление организацией и нормированием труда;
- 5) регулирование трудовых отношений;
- 6) управление численностью и составом персонала.

Задание 3. Наука, изучающая специфические свойства социально-трудовой информации и позволяющая создавать информационные системы управления трудом и социально-трудовой сферой, – это:

- 1) геоинформатика;
- 2) теоретическая информатика;
- 3) информатика труда;
- 4) экономика труда.

Задание 4. Виды информационных систем, выделяемые по степени автоматизации процессов:

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) ручные;
- 2) автоматические;
- 3) вычислительные;
- 4) поддерживающие;
- 5) автоматизированные;
- 6) справочные.

Задание 5. Показатели, характеризующие рынок труда:

Выберите один или несколько вариантов:

- 1) среднедушевые денежные доходы;
- 2) сальдо миграции;
- 3) численность экономически активного населения;
- 4) заявленная предприятиями потребность в работниках на конец отчетного периода.

Задание 6. Что не входит в структуру системы поддержки принятия решений?

- 1) база знаний;
- 2) база математических моделей;
- 3) база данных;
- 4) база эмпатий;
- 5) база математических методов.

Задание 7. Совокупность данных, информации, математических, программных, технических и других технологических средств и специалистов, объединенных в систему и предназначенных для принятия управленческих решений, – это:

- 1) экономическая информатика;
- 2) комбинированная информационная технология;
- 3) социально-трудовая информация;
- 4) информационная система управления.

ГЛАВА 10. СИСТЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Задание 1. Выберите пропущенный на схеме элемент.



- 1) Внебюджетные фонды;
- 2) Органы местного самоуправления;
- 3) Некоммерческие организации;
- 4) Президент РФ.

Задание 2. Выберите нормативные правовые акты, напрямую связанные с развитием механизмов и инструментов предоставления государственных и муниципальных услуг.

- 1) Федеральный закон от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;
- 2) Федеральный закон от 27.05.2003 № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 4) Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- 5) Указ Президента Российской Федерации от 23.07.2003 № 824 «О мерах по проведению административной реформы в 2003–2004 годах».

Задание 3. Выберите верные определения понятия «результат предоставления государственной (муниципальной) услуги»:

- 1) возникновение, изменение или прекращение прав и обязанностей заявителя и иных лиц;
- 2) бумажный документ, подтверждающий завершение оказания услуги;
- 3) документально оформленные права, удостоверение личности или факта, официальная информация;

4) состояние, достигнутое путем обращения за государственной услугой в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами.

Задание 4. Обязательство государства, предполагающее предоставление материальных или нематериальных благ в соответствии с нормами права и стандартами, – это:

- 1) государственная гарантия;
- 2) общественный договор;
- 3) государственная поддержка;
- 4) принцип социального государства.

Задание 5. Соотнесите государственные органы с их функциями.

А – Правительство РФ, Б – Президент РФ, В – Федеральное Собрание РФ

- 1) реализация государственной политики в сфере государственных и муниципальных услуг;
- 2) определение основных направлений государственной политики в сфере государственных и муниципальных услуг;
- 3) развитие законодательного регулирования отношений в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

Задание 6. Современный период развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг связан:

- 1) с цифровой трансформацией;
- 2) с формированием законодательной базы;
- 3) с массовым созданием МФЦ;
- 4) с административной реформой.

Задание 7. Части общественных благ, государственных обязанностей и обязательств (гарантий), которые устанавливаются и предоставляются физическим или юридическим лицам на законной основе в определенных законом или иным нормативным правовым актом видах и размерах в определенные сроки – это:

- 1) социальные гарантии;
- 2) гарантированные Конституцией блага;
- 3) государственные гарантии;
- 4) государственные услуги.

ГЛАВА 11. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Задание 1. Соотнесите характеристики услуг с государственной (муниципальной) или коммерческой моделью их предоставления.

А – предоставление государственных (муниципальных) услуг, Б – оказание коммерческих услуг

1) Полномочия и функции предоставления (оказания) услуг принадлежат сторонам договора на оказание услуг;

2) Принципы оказания услуг установлены законом;

3) Плата за предоставление услуги устанавливается на основе договоренности сторон;

4) Виды услуг по отраслевому признаку ограничиваются законодательством и другими нормативными правовыми актами.

Задание 2. При осуществлении функции предоставления государственных услуг инициатива принадлежит:

1) Исполнителю;

2) Заявителю;

3) Государству;

4) Общественности.

Задание 3. Выберите в списке всех, кто может являться заявителем в процессе оказания государственной (муниципальной) услуги:

1) уполномоченный представитель физического лица;

2) физическое лицо;

3) территориальная структура внебюджетного фонда;

4) государственный орган;

5) юридическое лицо;

6) орган местного самоуправления.

Задание 4. Сопоставьте принципы классификации и выделяемые в соответствии с ними функции государственной исполнительной власти.

А – отраслевой признак, Б – предметный подход, В – инструментальный подход

1) функции социального обеспечения, защиты семьи и детства, здравоохранения, борьбы с преступностью и др.;

2) обеспечение развития гражданского общества и демократии, повышение конкурентоспособности национальной политики, соблюдение и защита прав и свобод граждан и др.;

3) планирование, прогнозирование, координирование, регулирование, подбор кадров и др.

Задание 5. Выберите верные характеристики бюджетной услуги:

- 1) осуществляются по поручению (заказу) органов публичной власти;
- 2) направлена на удовлетворение общественных потребностей;
- 3) оплачивается только за счет средств федерального бюджета;
- 4) предоставляется исключительно малоимущим гражданам;
- 5) представляет собой деятельность местной администрации.

Задание 6. К признакам, по которым классифицируют государственные и муниципальные услуги, относится все перечисленное, кроме:

- 1) источник финансирования;
- 2) получатель;
- 3) характер потребления;
- 4) сфера предоставления;
- 5) отрасль;
- 6) субъект предоставления.

Задание 7. Услуги, имеющие общественное значение и направленные на удовлетворение потребностей всего населения страны или отдельных категорий граждан (физических лиц) – это:

- 1) социальные услуги;
- 2) государственные услуги;
- 3) публичные услуги;
- 4) бюджетные услуги.

Задание 8. Распределите услуги по уровням органов исполнительной власти, уполномоченных на их оказание.

А – федеральный уровень, Б – уровень субъектов федерации, В – муниципальный уровень

- 1) Присвоение, изменение, аннулирование адресов в поселениях;
- 2) Присвоение ученых званий профессора и доцента;
- 3) Государственная регистрация актов гражданского состояния;
- 4) Лицензирование образовательной деятельности;

- 5) Формирование и ведение реестра организаций, проводящих специальную оценку условий труда;
- 6) Оценка качества оказания социально ориентированной некоммерческой организацией общественно полезных услуг;
- 7) Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию;
- 8) Организация предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного образования.

Задание 9. Органы федерального уровня осуществляют функции по оказанию государственных услуг:

- 1) непосредственно или через подведомственные им учреждения;
- 2) путем создания бюджетных, казенных и автономных учреждений;
- 3) непосредственно или через подведомственные им внебюджетные фонды;
- 4) путем делегирования данных функций на нижестоящие уровни управления.

ГЛАВА 12. НОРМАТИВНОЕ ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ УСТАНОВЛЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

Задание 1. Соотнесите категорию услуг с федеральным законом, регулирующим ее представление.

А – Федеральный закон от 13.07.2020 № 189-ФЗ, Б – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ, В – Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ

- 1) оказание услуг, включенных в региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг и работ;
- 2) оказание услуг федеральными органами власти;
- 3) оказание государственных (муниципальных) услуг физическим лицам за счет субсидий.

Задание 2. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываются:

- 1) за счет средств заявителя;
- 2) в электронной форме;
- 3) автоматический, без необходимости подачи заявления;
- 4) в срок, не превышающий 30 дней с даты обращения.

Задание 3. Не относятся к сфере регулирования Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ:

- 1) структура, разработка и стандарт административного регламента;
- 2) общие требования к межведомственному информационному взаимодействию;
- 3) организация работы портала «Госуслуги»;
- 4) организация деятельности МФЦ.

Задание 4. К базовым принципам предоставления государственных и муниципальных услуг относятся:

- 1) возможность получения любой услуги каждым обратившимся;
- 2) возможность получения услуг в электронной форме;
- 3) открытость деятельности органов, предоставляющих услуги;
- 4) автоматический порядок предоставления услуг;
- 5) бесплатное предоставление услуг.

Задание 5. Расставьте в правильном порядке (первая – сверху, последняя – снизу) правовые процессные процедуры организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

- 1) Установление правовой основы государственной (муниципальной) услуги, ее назначения и сущностного содержания;
- 2) Установление получателя услуги и уполномоченного органа, предоставляющего услуги;
- 3) Определение конечного результата и достижение цели услуги;
- 4) Регулирование действий и деятельности сторон при оказании услуги;
- 5) Регламентация, стандартизация качества предоставления услуги;
- 6) Контрольные мероприятия;
- 7) Совершенствование и (или) развитие отдельных процедур либо всего процесса.

Задание 6. Выберите те категории услуг, предоставление которых регулируется Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ:

- 1) услуги, предоставляемые местной администрацией, осуществляющей исполнительно-распорядительные полномочия;
- 2) услуги, предоставляемые государственным внебюджетным фондом;
- 3) услуги, предоставляемые региональным исполнительным органом государственной власти;
- 4) услуги, предоставляемые коммерческим акционерным инвестиционным фондом;
- 5) услуги, предоставляемые уполномоченной организацией на основании государственного социального заказа.

ГЛАВА 13. ПРИНЦИПЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Задание 1. Взимание с заявителей государственной пошлины или платы за предоставление услуг правомерно:

- 1) когда услуга оказывается иностранным гражданам и лицам без гражданства;
- 2) когда такая плата (пошлина) установлена законом;
- 3) в условиях дефицита бюджетных средств;
- 4) когда услуга не включена в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг.

Задание 2. Принцип открытости деятельности органов, предоставляющих услуги, подразумевает доступность информации:

- 1) о процессе предоставления услуги при обосновании заявителем причин для получения требуемой информации;
- 2) о порядке предоставления услуг;
- 3) на любом языке по требованию заявителя;
- 4) о деятельности органов, предоставляющих услуги;
- 5) о персональных данных, необходимых для предоставления услуги.

Задание 3. Выберите верные характеристики заявительного порядка обращения за предоставлением услуг:

- 1) государственный (муниципальный) орган обязан предоставить услугу, на оказание которой было подано заявление;
- 2) государственная (муниципальная) услуга не оказывается автоматически;
- 3) заявителю не нужно получать для обращения какие-либо разрешения;
- 4) заявитель обязан предоставить все документы, которые потребует государственный (муниципальный) орган, оказывающий услугу.

Задание 4. Согласно принципу возможности получения услуг в электронной форме:

- 1) услуга может быть оказана в электронной форме, если это не запрещено законом;
- 2) услуга может быть оказана в электронной форме, если заявитель обратился в МФЦ;
- 3) любая услуга по желанию заявителя должна быть оказана в электронной форме;

4) услуга может быть оказана в электронной форме, если у заявителя имеется усиленная квалифицированная электронная подпись.

Задание 5. Выберите характеристики принципа доступности государственных (муниципальных) услуг:

- 1) возможность получения услуг в электронном виде;
- 2) бесплатное оказание услуг социально незащищенным категориям граждан, лицам с ОВЗ;
- 3) открытость органов, предоставляющих услуги, для всех категорий граждан;
- 4) территориальная близость органов, предоставляющих услуги.

Задание 6. Выберите принципы, которые интегрированы в законодательство о предоставлении государственных и муниципальных услуг, но не отнесены к базовым:

- 1) принцип предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами;
- 2) принцип минимальных сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 3) принцип «одного окна»;
- 4) принцип проактивности;
- 5) принцип экстерриториальности;
- 6) принцип правомерности предоставления услуг;
- 7) принцип открытости деятельности органов, предоставляющих услуги;
- 8) принцип равного доступа граждан и юридических лиц к предоставляемым государственным и муниципальным услугам.

Задание 7. Принцип правомерности означает:

- 1) предоставление государственными и муниципальными органами услуг, установленных нормами законодательства;
- 2) законность деятельности государственных и муниципальных органов при предоставлении ими услуг;
- 3) соблюдение государственными и муниципальными органами административного регламента при предоставлении услуг;
- 4) справедливость при оказании государственных (муниципальных) услуг.

ГЛАВА 14. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Задание 1. Физическое лицо может подать запрос, документы, информацию, необходимые для получения государственных услуг федерального уровня:

- 1) в подразделение федерального органа или МФЦ по месту пребывания;
- 2) в подразделение федерального органа или МФЦ, куда было отправлено предварительное заявление на предоставление услуги;
- 3) в подразделение федерального органа или МФЦ по месту жительства;
- 4) в любое подразделение федерального органа или МФЦ.

Задание 2. При взаимодействии с заявителем органы, предоставляющие государственные (муниципальные) услуги, вправе требовать от заявителя:

- 1) предоставить на бумажном носителе документы, имеющие заверенные электронные образы;
- 2) представить информацию, которая находится в распоряжении иных государственных (муниципальных) органов;
- 3) осуществить действия, связанные с обращением в иные государственные органы;
- 4) предоставить документы, удостоверяющие личность гражданина.

Задание 3. Расположите в правильном порядке (первое – сверху, последнее – снизу) действия государственного (муниципального) органа после получения сведений о наличии оснований для предоставления гражданину услуги в упреждающем режиме:

- 1) осуществление административных процедур, необходимых для предоставления услуги;
- 2) уведомление заявителя о готовности результата предоставления услуги;
- 3) уведомление заявителя о необходимости направить запрос на предоставление услуги;
- 4) выдача результата услуги.

Задание 4. В общем случае срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не может превышать:

- 1) десять рабочих дней;
- 2) пять рабочих дней;

- 3) двух рабочих дней;
- 4) тридцать рабочих дней.

Задание 5. Предоставление документов и информации для целей оказания государственных (муниципальных) услуг может осуществляться по запросу:

- 1) МФЦ;
- 2) гражданина, заинтересованного в предоставлении услуги;
- 3) органа, предоставляющего услугу;
- 4) организации, участвующей в предоставлении услуги.

Задание 6. Межведомственный запрос о представлении документов и (или) информации должен содержать все перечисленное, кроме:

- 1) фамилия, имя, отчество и должность лица, подготовившего и направившего запрос;
- 2) информация о факте получения согласия заявителя на представление информации, доступ к которой ограничен федеральными законами;
- 3) сведения о месте пребывания физического лица, в отношении которого запрашиваются документы и (или) информация;
- 4) положения и реквизиты нормативного правового акта, которыми установлено представление документа и (или) информации.

ГЛАВА 15. РЕЕСТРЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Задание 1. В какой срок со дня вступления в силу нормативного правового акта, устанавливающего полномочие органа публичной власти по предоставлению государственной (муниципальной) услуги, ответственное лицо органа должно внести сведения об услуге в реестр?

- 1) 7 рабочих дней;
- 2) 5 рабочих дней;
- 3) 15 рабочих дней;
- 4) 1 календарный месяц.

Задание 2. Выберите возможности, которые обеспечивает федеральный реестр:

- 1) оказание услуг по заявлению граждан в электронном виде;
- 2) сбор и хранение информации об органах власти, ответственных за предоставление услуг;
- 3) навигация по структурированному перечню государственных и муниципальных услуг;
- 4) отправление и получение межведомственных информационных запросов;
- 5) поиск и фильтрация государственных и муниципальных услуг;
- 6) автоматическая проверка полноты и достоверности сведений, внесенных в реестр.

Задание 3. Кто обеспечивает размещение в федеральном реестре сведений регионального реестра?

- 1) лица, ответственные за техническое функционирование федерального реестра;
- 2) лица, ответственные за техническое функционирование регионального реестра;
- 3) орган, формирующий перечень государственных услуг исполнительных органов государственной власти региона;
- 4) лица, ответственные за внесение сведений в региональный реестр.

Задание 4. Соотнесите роли уполномоченных представителей по ведению федерального реестра и выполняемые ими задачи.

А – уполномоченная организация по выдаче ЭЦП, Б – лицо, ответственное за наполнение информационного блока, В – оператор сводного реестра

1) предоставляет контактные данные удостоверяющих центров на портале государственных и муниципальных услуг;

2) проверяет и вносит необходимые данные, разрабатывают методические рекомендации и осуществляет мониторинг полномочий государственных органов;

3) отвечает за размещение информации, обеспечивает непрерывный доступ к ресурсу и оказывает техническую поддержку, а также участвуют в создании методических рекомендаций и обеспечивает защиту данных от несанкционированного доступа.

Задание 5. Выберите разделы, содержащиеся в реестре государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации:

1) реестр государственных услуг, предоставляемых (осуществляемых) органами исполнительной власти субъекта;

2) реестр услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) реестр государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме;

4) реестр муниципальных услуг, предоставляемых (осуществляемых) органами местного самоуправления;

5) справочная информация;

6) реестр учета лицензий (разрешений).

Задание 6. Выберите верные утверждения. В федеральном реестре сведения о государственной (муниципальной) услуге содержатся:

1) в подсистеме аналитической информации;

2) в цифровом регламенте;

3) в разделе «Рабочие документы»;

4) в карточке услуги.

ГЛАВА 16. РЕГЛАМЕНТАЦИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Задание 1. Разработку проекта административного регламента осуществляет:

- 1) орган, ответственный за ведение реестра, в котором размещается информация об услуге;
- 2) Правительство РФ;
- 3) высшее должностное лицо субъекта Федерации или муниципального образования;
- 4) орган, предоставляющий услугу.

Задание 2. Соотнесите разделы административного регламента и их содержимое:

А – состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, Б – стандарт предоставления государственной (муниципальной) услуги, В – формы контроля за исполнением административного регламента

- 1) Установление порядка административной процедуры профилирования заявителя;
- 2) Установление правовых оснований для предоставления услуги;
- 3) Установление списка возможных вариантов предоставления услуги;
- 4) Установление ответственности должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги;
- 5) Установление показателей доступности и качества государственной услуги;
- 6) Установление результата предоставления услуги.

Задание 3. Проект административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги должен пройти следующие экспертизы:

- 1) экспертиза, проводимая уполномоченным органом государственной власти или уполномоченным органом местного самоуправления;
- 2) общественная экспертиза;
- 3) контрольная экспертиза;
- 4) экспертиза, проводимая федеральным органом исполнительной власти в области юстиции;
- 5) независимая антикоррупционная экспертиза.

Задание 4. Разногласия по проекту административного регламента разрешаются в порядке, предусмотренном:

- 1) Правилами разработки, согласования, проведения экспертизы и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг;
- 2) Правилами подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации и однотипными региональными и муниципальными актами;
- 3) Федеральным законом от 17.07.2009 № 172-ФЗ «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов»;
- 4) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Задание 5. Выберите верные утверждения. Административный регламент предоставления государственной (муниципальной) услуги:

- 1) определяет порядок взаимосвязи между структурными подразделениями и должностными лицами органа, предоставляющего услугу;
- 2) принимается сроком на 5 лет;
- 3) устанавливает сроки и последовательность административных действий (процедур) и принятия решений;
- 4) устанавливает должностные обязанности государственных служащих, участвующих в предоставлении услуг;
- 5) регулирует взаимодействия с заявителями, иными органами государственной власти и местного самоуправления;
- 6) содержит методические рекомендации по оказанию государственной (муниципальной) услуги.

Задание 6. Отметьте особенности применения единого стандарта предоставления государственной (муниципальной) услуги:

- 1) содержит единые требования к помещениям, в которых предоставляются услуги;
- 2) распространяется только на органы, участвующие в эксперименте по введению единых стандартов;
- 3) не включает показатели доступности и качества государственных (муниципальных) услуг;
- 4) действует на всей территории Российской Федерации.

ГЛАВА 17. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

Задание 1. К числу основных функций МФЦ относятся:

- 1) прием и заполнение запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг;
- 2) ведение федерального реестра государственных (муниципальных) услуг;
- 3) регистрация граждан на портале «Госуслуги»;
- 4) рассмотрение обращений граждан с предложениями по усовершенствованию процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- 5) формирование ежемесячной отчетности о посещаемости и степени удовлетворенности заявителей;
- 6) информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Задание 2. Источниками формирования имущества и финансового обеспечения деятельности МФЦ могут быть:

- 1) средства от оказания платных услуг;
- 2) бюджетные субсидии на выполнение задания;
- 3) уставный капитал;
- 4) бюджетные инвестиции;
- 5) дивиденды, получаемые по акциям, облигациям, другим ценным бумагам и вкладам;
- 6) банковские кредиты.

Задание 3. Руководство деятельностью МФЦ осуществляет:

- 1) коллегиальный исполнительный орган;
- 2) непосредственно учредитель МФЦ;
- 3) руководитель, избираемый общим голосованием рабочего коллектива;
- 4) директор, назначаемый на должность учредителем МФЦ.

Задание 4. Выберите верные утверждения. Соглашения между МФЦ и органами, предоставляющими услуги:

- 1) заключаются на срок до трех лет;
- 2) могут заключаться по инициативе МФЦ;
- 3) должны содержать требования к показателям доступности и качества услуг, предоставляемых в МФЦ;

4) должны содержать перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;

5) не могут включать положения, возлагающие на МФЦ исполнение иных функций, помимо базовых;

6) обязывают орган, предоставляющий услуги, обеспечить должный материально-технический и финансовый уровень предоставления услуг в МФЦ.

Задание 5. В стандарте обслуживания заявителей в МФЦ закреплены следующие принципы обслуживания:

- 1) ориентированность на получателя услуг;
- 2) соблюдение законности при предоставлении услуг;
- 3) открытость;
- 4) конфиденциальность при работе с персональными данными граждан;
- 5) личная ответственность сотрудников за качество работы;
- 6) обеспечение равного доступа к услугам всех граждан;
- 7) комфорт, дружелюбие и приветливость;
- 8) непрерывное улучшение качества предоставления услуг.

Задание 6. В регламенте МФЦ отражаются следующие требования:

- 1) к порядку межведомственного взаимодействия;
- 2) к порядку обработки документов;
- 3) к организации досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий сотрудников МФЦ;
- 4) к помещению МФЦ;
- 5) к расчету заработной платы сотрудников МФЦ;
- 6) к формированию перечня предоставляемых услуг;
- 7) к информированию заявителей.

Задание 7. Объем услуг, предоставляемых МФЦ, определяется:

- 1) соглашениями, заключенными МФЦ с органами, предоставляющими услуги;
- 2) перечнями услуг, формируемыми отдельно для каждого уровня власти;
- 3) уставом МФЦ;
- 4) общероссийским перечнем услуг, оказываемых МФЦ.

ГЛАВА 18. ПРОЦЕССНОЕ УПРАВЛЕНИЕ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Задание 1. Нормативные значения показателей эффективности базовой процессной модели МФЦ устанавливаются:

- 1) Министерством экономического развития РФ;
- 2) самостоятельно каждым МФЦ, внедряющим базовую процессную модель;
- 3) Правительством РФ;
- 4) уполномоченным МФЦ субъекта РФ.

Задание 2. Ниже представлены входы и выходы различных процессов. Соотнесите их с содержанием процесса.

А – управление МФЦ, Б - контроль, анализ, измерение деятельности, стандартизация, В - организация предоставления услуг

- 1) Вход: федеральные, региональные нормативные правовые акты
Выход: решение о разработке методических материалов для базы знаний и проведении обучения персонала;
- 2) Вход: ошибки, отказы
Выход: результат анализа ошибок и отказов;
- 3) Вход: перечень оказываемых услуг и выполняемых функций МФЦ
Выход: решение по предоставленным услугам, сервисам.

Задание 3. При использовании модели процессного управления в организации:

- 1)сотрудники, структурные подразделения и руководители рассматриваются как сеть взаимосвязанных процессов;
- 2)строится модель работы каждого сотрудника для оценки его включенности в общеорганизационные процессы;
- 3)руководство регулярно оценивает оптимальность рабочего процесса с целью повышения эффективности;
- 4)используется гибкая методология управления проектами, предполагающая разделение работы на короткие отрезки (процессы).

Задание 4. Ниже представлены входы и выходы различных процессов. Соотнесите их с содержанием процесса.

А - материально-техническое обеспечение, Б - методическое сопровождение, В - сопровождение IT-инфраструктуры

1) Вход: решение по оптимизации сети МФЦ

Выход: здания и помещения в МФЦ, соответствующие требованиям;

2) Вход: результат анализа оказания услуг

Выход: база знаний МФЦ;

3) Вход: результат анализа проверочных мероприятий

Выход: идентификация и оценка риска безопасности, потенциальных угроз.

Задание 5. Ниже представлены входы и выходы различных процессов. Соотнесите их с содержанием процесса.

А – Прием/выдача документов, Б – Обработка документов, В – Дистанционная подготовка, Г – очная подготовка

1) Вход: предварительно заполненное дело в АИС МФЦ

Выход: расписка;

2) Вход: результат услуги от исполнителя услуги

Выход: результаты услуг с сопроводительно-передаточным актом;

3) Вход: звонок заявителя на «горячую линию» МФЦ

Выход: талон предварительной записи в СУО;

4) Вход: личное посещение заявителя

Выход: услуга в электронной форме.

Задание 6. В базовой процессной модели деятельности МФЦ выделяются следующие группы процессов:

1) вспомогательные процессы;

2) основные процессы;

3) информационные процессы;

4) процессы контроля;

5) управленческие процессы;

6) промежуточные процессы;

7) процесс качества;

8) ключевые процессы.

ГЛАВА 19. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Задание 1. Выберите верные положения. Портал «Госуслуги» обеспечивает:

- 1) доступ государственных служащих к персональным данным заявителей;
- 2) автоматическое формирование проекта административного регламента государственной (муниципальной) услуги;
- 3) доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах;
- 4) предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- 5) отправку и получение межведомственных запросов.

Задание 2. Соотнесите государственные информационные системы и их функции.

А – Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг, Б – Портал «Госуслуги», В – Региональные порталы государственных и муниципальных услуг, Г – Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)

- 1) ведение единого реестра учета лицензий (разрешений);
- 2) доступ заявителей к сведениям, размещаемым в информационных системах;
- 3) доступ к сведениям об услугах, предоставляемых исполнительными органами субъектов РФ, органами местного самоуправления;
- 4) автоматический контроль сроков предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Задание 3. Реестровая модель учета результатов предоставления услуг характеризуется:

- 1) возможностью заявителя получить результат услуги в бумажном или электронном виде по собственному усмотрению;
- 2) оформлением результата предоставления государственной (муниципальной) услуги исключительно в электронном виде;
- 3) обязательным внесением в реестр органа, предоставляющего услугу, либо МФЦ, сведений о предоставлении услуги;
- 4) наличием официальной юридической силы у записей в государственных реестрах.

Задание 4. Соотнесите информационные системы и нормативные правовые акты, на основании которых они создаются.

А – муниципальные информационные системы, Б – государственные информационные системы, В – государственные информационные системы, Г – государственные информационные системы

- 1) решение органа местного самоуправления;
- 2) правовой акт государственного органа;
- 3) федеральный закон;
- 4) закон субъекта Российской Федерации.

Задание 5. Государственные и муниципальные услуги в электронной форме предоставляются с использованием следующих средств:

- 1) сервер органов государственной власти РФ;
- 2) портал «Госуслуги»;
- 3) официальные сайты государственных (муниципальных) органов;
- 4) федеральный и региональные реестры государственных (муниципальных) услуг;
- 5) порталы государственных и муниципальных услуг субъектов РФ;
- 6) официальный сайт Президента РФ.

ГЛАВА 20. МОНИТОРИНГ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Задание 1. В мониторинговых исследованиях предоставления государственных и муниципальных услуг рекомендуется использовать:

- 1) максимально возможное количество информации;
- 2) данные, предоставленные гражданами по каналам обратной связи;
- 3) информацию, полученную из официальных статистических источников;
- 4) определенный набор показателей.

Задание 2. Из какого источника Минэкономразвития России получает большую часть сведений, необходимых для мониторинга качества предоставления услуг?

- 1) официальная статистика;
- 2) опросы граждан;
- 3) ИАС МКГУ;
- 4) портал «Госуслуги».

Задание 3. Принципы менеджмента качества, наиболее важные для предоставления государственных и муниципальных услуг:

- 1) процессный подход;
- 2) менеджмент взаимоотношений;
- 3) лидерство;
- 4) ориентация на потребителя;
- 5) результативность;
- 6) недискриминационный подход.

Задание 4. Среди критериев оценки работы МФЦ можно назвать следующие:

- 1) целевое расходование бюджетных средств;
- 2) технологичность и использование инноваций;
- 3) достижение целевого результата;
- 4) компетентность руководства;
- 5) уровень взаимодействия с клиентами;
- 6) вовлеченность сотрудников.

Задание 5. Основным средством проверки деятельности МФЦ является:

- 1) проверка ежеквартальной отчетности МФЦ;
- 2) мониторинговое обращение по телефону или в офис;

- 3) изучение качества контента на официальном сайте;
- 4) анализ данных государственных информационных систем.

Задание 6. В сфере предоставления государственных и муниципальных услуг проводятся следующие виды мониторинга:

- 1) деятельности МФЦ;
- 2) качества предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- 3) качества работы портала «Госуслуги»;
- 4) качества условий оказания услуг муниципальными организациями;
- 5) антикоррупционный мониторинг.

ГЛАВА 21. ОБЖАЛОВАНИЕ НАРУШЕНИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Задание 1. Федеральная государственная информационная система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, предоставляет заявителю следующие возможности:

- 1) подать апелляцию в случае отказа в удовлетворении жалобы;
- 2) подать в электронной форме документы, подтверждающие доводы жалобы;
- 3) получить решения по жалобе;
- 4) воспользоваться шаблоном жалобы;
- 5) получить сведения о ходе рассмотрения жалобы.

Задание 2. Назовите задачи, которые позволяет решить досудебное рассмотрение жалоб:

- 1) оперативное восстановление нарушенных прав;
- 2) соблюдение конфиденциальности персональных данных;
- 3) анализ качества работы с заявителями;
- 4) сокращение расходов на судебные разбирательства;
- 5) формирование базы типовых спорных ситуаций.

Задание 3. Заявитель вправе обратиться с жалобой на участников процесса предоставления государственной (муниципальной) услуги в следующих случаях:

- 1) требование платы за услугу, необходимую и обязательную для предоставления государственной (муниципальной) услуги;
- 2) требование избыточных документов;
- 3) нарушение сроков исполнения услуги;
- 4) нарушение этикета со стороны государственного служащего;
- 5) неудовлетворенность заявителя решением по вопросу предоставления услуги.

Задание 4. Распределите в верные категории основания для отказа в удовлетворении жалобы и основания для оставления жалобы без ответа.

А – основания для отказа в удовлетворении жалобы, Б – основания для оставления жалобы без ответа

- 1) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями закона в отношении того же заявителя и по тому же предмету;
- 2) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 3) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;
- 4) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством РФ;
- 5) невозможность прочесть какую-либо часть текста жалобы либо отсутствие фамилии, имени, отчества и (или) почтового адреса заявителя.

Задание 5. В какой срок со дня регистрации должна быть рассмотрена жалоба на решения и действия в сфере предоставления услуг?

- 1) 5 рабочих дней;
- 2) 30 рабочих дней;
- 3) 3 месяцев;
- 4) 15 рабочих дней.

ГЛАВА 22. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Задание 1. Какая из отраслей социальной сферы пропущена?

Образование	Здравоохранение	Социальная защита
Занятость населения	Физическая культура и спорт	

- 1) туризм;
- 2) культура и искусство;
- 3) наука;
- 4) ЖКХ.

Задание 2. Документ, устанавливающий для государственного учреждения требования к составу, качеству, объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания государственных (муниципальных) услуг (выполнения работ) – это:

- 1) государственное (муниципальное) задание;
- 2) административный регламент;
- 3) договор оказания услуг бюджетным учреждением;
- 4) государственный (муниципальный) социальный заказ.

Задание 3. Государственные (муниципальные) услуги в социальной сфере оказывают:

- 1) государственные (муниципальные) учреждения;
- 2) уполномоченные МФЦ;
- 3) государственные внебюджетные фонды;
- 4) органы публичной власти.

Задание 4. В Федеральном законе от 13.07.2020 № 189-ФЗ не устанавливаются:

- 1) права потребителей услуг в социальной сфере;
- 2) обязанности потребителей услуг в социальной сфере;
- 3) обязанности уполномоченных органов;
- 4) обязанности исполнителей услуг в социальной сфере.

Задание 5. Средства, предоставляемые на выполнение государственного задания, являются:

- 1) субвенциями;
- 2) субсидиями;
- 3) трансферами;
- 4) дотациями.

Задание 6. Соотнесите федеральные законы и сферу их регулирования.

А – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ, Б – Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ, В – Федеральный закон от 13.07.2020 № 189-ФЗ

- 1) услуги, предоставляемые публичными органами власти;
- 2) услуги, которые оказывают подведомственные публичным органам власти учреждения;
- 3) формирование и исполнение государственных (муниципальных) социальных заказов на оказание услуг.

Задание 7. Соотнесите понятия и их определения.

А – Казенное учреждение, Б – Бюджетное учреждение, В – Автономное учреждение

1) государственное (муниципальное) учреждение, осуществляющее оказание услуг, выполнение работ и (или) исполнение государственных (муниципальных) функций в целях реализации полномочий органов государственной власти или органов местного самоуправления, финансовое обеспечение деятельности которого осуществляется на основании бюджетной сметы;

2) некоммерческая организация, созданная РФ, субъектом РФ или муниципальным образованием для выполнения работ, оказания услуг в целях осуществления полномочий органов государственной власти, органов публичной власти федеральной территории, органов местного самоуправления;

3) некоммерческая организация, созданная РФ, субъектом РФ или муниципальным образованием для выполнения работ, оказания услуг в целях реализации полномочий органов государственной власти или органов местного самоуправления.

ГЛАВА 23. ОФИЦИАЛЬНЫЕ ПЕРЕЧНИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ И ИНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Задание 1. На муниципальном уровне в Перечне услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ), не представлены услуги в сфере:

- 1) здравоохранения;
- 2) ЖКХ;
- 3) труда и занятости;
- 4) образования.

Задание 2. На федеральном уровне в Перечень услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ), включены услуги в следующих сферах:

- 1) здравоохранение;
- 2) интеллектуальная собственность;
- 3) труд и занятость;
- 4) образование;
- 5) ЖКХ;
- 6) медико-социальная экспертиза;
- 7) социальное обслуживание населения.

Задание 3. Выберите верные утверждения. Формирование и порядок внесения государственных и муниципальных услуг в перечни (классификаторы) регулируются нормативными правовыми актами:

- 1) Минфина России;
- 2) Минюста России;
- 3) высшего органа исполнительной власти субъекта РФ;
- 4) Правительства РФ;
- 5) Минэкономразвития России;
- 6) Президента РФ.

Задание 4. Учреждения уровня субъектов Российской Федерации и муниципальных образований в качестве источника формирования государственного (муниципального) задания используют следующие перечни:

1) перечень услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное (муниципальное) задание (заказ);

2) федеральные перечни (классификаторы) государственных услуг и работ;

3) общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам;

4) региональные перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг и работ.

Задание 5. Перечень услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное (муниципальное) задание (заказ):

1) включает в себя реестры государственных (муниципальных) услуг;

2) является составной частью реестра услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных (муниципальных) услуг;

3) является составной частью реестров государственных (муниципальных) услуг;

4) включает в себя реестр услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных (муниципальных) услуг.

ГЛАВА 24. ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНАЯ (КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНАЯ) МОДЕЛЬ ПОСТРОЕНИЯ ОТНОШЕНИЙ В СИСТЕМЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Задание 1. Стандарт «Государство для людей» направлен на достижение следующих эффектов:

- 1) адресность при распределении социальных благ;
- 2) эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- 3) повышение комфортности взаимодействия населения с государством;
- 4) привлекательность страны для жизни, посещения, работы;
- 5) удовлетворенность людей адресностью деятельности государства.

Задание 2. Стандарт «Государство для бизнеса» в качестве клиентов рассматривает:

- 1) всех субъектов предпринимательской деятельности;
- 2) всех субъектов предпринимательской деятельности, а также их наемных работников;
- 3) всех субъектов предпринимательской деятельности, кроме государственных корпораций;
- 4) всех субъектов предпринимательской деятельности, а также лиц, планирующих стать предпринимателями.

Задание 3. Выберите верные утверждения. Стандарт для внутреннего клиента устанавливает требования:

- 1) к организации работы с документами и данными;
- 2) к методам внутреннего контроля;
- 3) к взаимодействию между отделами;
- 4) к внедрению процессного подхода;
- 5) к постановке рабочих задач;
- 6) к адаптации новых сотрудников.

Задание 4. Выберите верные утверждения. Взаимодействие с человеком в человекоцентричном подходе характеризуется как:

- 1) доброжелательное;
- 2) бережное;
- 3) эмпатичное;
- 4) рациональное;

- 5) справедливое;
- 6) результативное.

Задание 5. Соотнесите ценности клиентоцентричного государства и соответствующие им принципы.

А – эффективность и удобство, Б – единство и целостность, В – открытость и прозрачность, Г – взаимное доверие и безопасность, Д – равный доступ

- 1) решать задачи человека, а не исполнять обязанности формально;
- 2) устранять межведомственные дублирования и противоречия;
- 3) приветствовать и учитывать обратную связь, признавать существующие проблемы;
- 4) минимизировать необходимость контроля и проверок с учетом анализа рисков;
- 5) учитывать особенности каждого человека и устранять возможные барьеры.

Задание 6. В систему механизмов, обеспечивающих функционирование человекоцентричной культуры, входят все перечисленные, кроме:

- 1) стратегического;
- 2) организационного;
- 3) информационного;
- 4) программно-проектного.

Задание 7. Ниже пропущена одна из ценностей клиентоцентричного государства. Что это за ценность?

Равный доступ	Эффективность и удобство	Постоянное повышение качества и проактивность
Единство и целостность		Открытость и прозрачность
	Взаимное доверие и безопасность	

- 1) ответственность перед гражданами;
- 2) законность и справедливость;
- 3) объективность и беспристрастность;
- 4) соблюдение прав человека.

ГЛАВА 25. МЕХАНИЗМЫ РАЗВИТИЯ АНТИКОРРУПЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ

Задание 1. Какой из механизмов противодействия коррупции пропущен на схеме ниже?



- 1) совершенствования и развития;
- 2) кадровый;
- 3) инфраструктурный;
- 4) аналитический.

Задание 2. Информационный механизм противодействия коррупции включает в себя следующие аспекты:

- 1) сообщение о фактах коррупции;
- 2) трансляция антикоррупционных ценностей;
- 3) использование искусственного интеллекта для антикоррупционного мониторинга;
- 4) создание цифровых ресурсов для противодействия коррупции;
- 5) выработка инструкций и регламентов по противодействию коррупции.

Задание 3. Соотнесите функции в области противодействия коррупции с выполняющими их органами власти.

А – Президент РФ, Б – Правительство РФ, В – Федеральное Собрание РФ

1) определение основных направлений государственной политики в области противодействия коррупции, установление компетенции федеральных органов исполнительной власти;

2) распределение функций по противодействию коррупции между федеральными органами исполнительной власти;

3) обеспечение разработки и принятия федеральных законов по вопросам противодействия коррупции, а также контроль деятельности органов исполнительной власти.

Задание 4. Политический механизм противодействия коррупции заключается:

1) в наличии политической воли и способности противодействовать коррумпированным чиновникам;

2) в построении такой системы власти, которая делает проявления коррупции невозможными;

3) в принятии национальных стратегий и программ противодействия коррупции;

4) в обеспечении регулярной сменяемости власти демократическим путем.

Задание 5. Социальный механизм противодействия коррупции направлен:

1) на формирование антикоррупционной культуры;

2) на создание антикоррупционных общественных объединений;

3) на поддержку журналистских расследований фактов коррупции;

4) на сокращение имущественного неравенства населения.

ЛИТЕРАТУРА

1) Борщевский, Г. А. Управление государственными программами и проектами : практическое пособие для вузов / Г. А. Борщевский. – Москва : Юрайт, 2026. – 363 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-14821-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/588965>. (дата обращения: 10.03.2026).

2) Васильев, В. П. Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / В. П. Васильев, Н. Г. Деханова, Ю. А. Холоденко. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2026. – 314 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15469-6. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/581375>. (дата обращения: 12.03.2026).

3) Зелинская, М. В. Совершенствование системы государственного и муниципального управления: метод. рекомендации по выполнению самостоятельной работы / М. В. Зелинская. – Краснодар: КубГАУ, 2016. – 75 с.

4) Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / под редакцией С. Е. Прокофьева, О. В. Паниной, С. Г. Еремина, Н. Н. Мусиновой. – 2-е изд. – Москва : Юрайт, 2026. – 608 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13133-8. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/588215>. (дата обращения: 20.03.2026).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. КЛЮЧИ К ТЕСТАМ

Глава 1. Взаимосвязь и соотношение науки, культуры и цивилизации	
1.	45
2.	4
3.	А – 246; Б – 135
4.	1
5.	4
6.	4
7.	культура
8.	4
Глава 2. Теоретические вопросы перехода к новому этапу развития цивилизации	
1.	А – 235; Б – 1; В – 46
2.	34
3.	1234
4.	3
5.	4
6.	3
7.	4
Глава 3. Концептуальные предпосылки формирования общества, основанного на знаниях и интеллекте	
1.	4
2.	123
3.	1
4.	3
5.	4
6.	креативность
7.	4
8.	4
9.	2
Глава 4. Базовая концепция развития общества, основанного на знаниях и новых технологиях	
1.	123
2.	2
3.	2
4.	4
5.	2
6.	3
7.	2
Глава 5. Экономические модели развитых стран в контексте социальной государственности	
1.	2
2.	3
3.	2
4.	2

5.	5
6.	3
7.	235
8.	245
9.	3
10.	125
11.	345
12.	2
13.	13
Глава 6. Россия на пути к обществу, основанному на знаниях и новых технологиях	
1.	2
2.	234
3.	2
4.	23
5.	14
6.	2
7.	4
8.	4
9.	4
10.	24
Глава 7. Организация обучения цифровой компетенции населения в контексте формирования общества знания	
1.	компетентность
2.	24
3.	1
4.	3
5.	А – 126; Б – 345
6.	1
7.	4
8.	1
Глава 8. Цифровая трансформация предприятия	
1.	4
2.	2
3.	4
4.	3
5.	1
6.	2
7.	13
8.	2
Глава 9. Цифровая трансформация социально-трудовой сферы	
1.	2
2.	123456
3.	3
4.	125

5.	34
6.	4
7.	4
Глава 10. Система предоставления государственных и муниципальных услуг в российской федерации	
1.	2
2.	35
3.	14
4.	1
5.	A – 1; Б – 2; В – 3
6.	1
7.	4
Глава 11. Концептуальные основы предоставления государственных и муниципальных услуг	
1.	A – 24; Б – 13
2.	2
3.	125
4.	A -1; Б – 2; В –3
5.	12
6.	3
7.	3
8.	A – 235; Б – 46; В – 178
9.	1
Глава 12. Нормативное правовое регулирование установления и предоставления государственных и муниципальных услуг и оказания услуг, необходимых для их предоставления	
1.	A – 1; Б – 2; В – 3
2.	3
3.	3
4.	23
5.	1234567
6.	1235
Глава 13. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	
1.	2
2.	24
3.	123
4.	1
5.	14
6.	345
7.	1
Глава 14. Взаимодействие участников процесса предоставления государственных и муниципальных услуг	
1.	4
2.	4
3.	1234

4.	2
5.	134
6.	3
Глава 15. Реестры государственных и муниципальных услуг	
1.	1
2.	235
3.	2
4.	А -1; Б - 2; В - 3
5.	145
6.	124
Глава 16. Регламентация и стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг	
1.	4
2.	А - 1; Б - 2356; В - 4
3.	125
4.	1
5.	135
6.	14
Глава 17. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	
1.	16
2.	1246
3.	4
4.	2346
5.	1478
6.	247
7.	1
Глава 18. Процессное управление в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг	
1.	1
2.	А - 1; Б - 2; В - 3
3.	1
4.	А - 1; Б - 2; В - 3
5.	А - 1; Б - 2; В - 3; Г - 4
6.	125
Глава 19. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	
1.	34
2.	А - 1; Б - 2; В - 3; Г - 4
3.	4
4.	А - 1; Б - 2; В - 3; Г - 4
5.	235
Глава 20. Мониторинг предоставления государственных и муниципальных услуг	
1.	4

2.	3
3.	134
4.	2356
5.	2
6.	123
Глава 21. Обжалование нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг	
1.	2345
2.	1345
3.	123
4.	А – 12; Б – 3456
5.	4
Глава 22. Особенности оказания государственных и муниципальных услуг в социальной сфере	
1.	2
2.	1
3.	4
4.	2
5.	2
6.	А – 1; Б – 2; В – 3
7.	А – 1; Б – 2; В – 3
Глава 23. Официальные перечни государственных и муниципальных услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и иными организациями	
1.	3
2.	13467
3.	45
4.	134
5.	3
Глава 24. Человекоцентричная (клиентоцентричная) модель построения отношений в системе предоставления государственных и муниципальных услуг	
1.	234
2.	4
3.	136
4.	1236
5.	А – 1; Б – 2; В – 3; Г – 4; Д – 5
6.	1
7.	1
Глава 25. Механизмы развития антикоррупционной культуры в сфере предоставления государственных (муниципальных) услуг	
1.	2
2.	1234
3.	А – 1; Б – 2; В – 3
4.	3
5.	1

ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ ИЗДАНИЯ:

Интерфейс электронного издания (в формате pdf) можно условно разделить на 2 части.

Левая навигационная часть (закладки) включает в себя содержание книги с возможностью перехода к тексту соответствующей главы по левому щелчку компьютерной мыши.

Центральная часть отображает содержание текущего раздела. В тексте могут использоваться ссылки, позволяющие более подробно раскрыть содержание некоторых понятий.

МИНИМАЛЬНЫЕ СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ:

Celeron 1600 Mhz; 128 Мб RAM; Windows XP/7/8 и выше; 8x DVD-ROM; разрешение экрана 1024×768 или выше; программа для просмотра pdf.

СВЕДЕНИЯ О ЛИЦАХ, ОСУЩЕСТВЛЯВШИХ ТЕХНИЧЕСКУЮ ОБРАБОТКУ И ПОДГОТОВКУ МАТЕРИАЛОВ:

Оформление электронного издания : Издательский центр «Удмуртский университет».

Компьютерная верстка: В. В. Данилова

Авторская редакция

Подписано к использованию 05.06.2026

Объем электронного издания 1,6 Мб, тираж 10 экз.

Издательский центр «Удмуртский университет»

426034, г. Ижевск, ул. Ломоносова, д. 4Б, каб. 021

Тел. : +7(3412)263-751 E-mail: editorial@udsu.ru
