ЮРИУ РАНХиГС
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 0E9405C0175B8A6CEC7B031C2FEE708F
Владелец: Рудой Василий Владимирович
Действителен: с 15.07.2025 до 08.10.2026

Оценка качества освоения программы

Для итогового контроля усвоения данного курса учебным планом предусмотрен итоговый экзамен в форме тестирования. Итоговая аттестация проводится с использованием электронного обучения. (далее – ЭО).

К итоговому аттестационному испытанию допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение программы дополнительного профессионального образования.

По итогам обучения проводится итоговый контроль знаний слушателей – экзамен по всей программе обучения (в форме тестирования) с применением тестового комплекса (тестовые задания, отражающие содержание каждой темы образовательной программы).

Итоговое аттестационное испытание проводится в соответствии с календарным учебным графиком, утвержденным в образовательной программе.

Условия проведения итогового экзамена в форме тестирования, представленной исполнителем (филиалом), члены комиссии фиксируют результаты в протоколе итогового аттестационного испытания в течение часа после завершения процедуры экзамена.

Члены комиссии фиксируют результаты в протоколе итогового аттестационного испытания в течение рабочего дня после завершения процедуры экзамена.

Итоговые испытания проводятся с участием не менее двух третей ее состава. Решения итоговых аттестационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса.

По результатам любого из видов итоговых испытаний, включенных в итоговую аттестацию, выставляются отметки «зачтено» и «незачтено».

Все решения итоговых аттестационных комиссий оформляются протоколами.

Слушатель, не прошедший аттестационное испытание или получивший по результатам аттестационного испытания неудовлетворительные результаты, к прохождению последующих аттестационных испытаний не допускается.

Лицам, не проходившим итоговых аттестационных испытаний по уважительной причине (временная нетрудоспособность или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), предоставляется возможность пройти итоговые аттестационные испытания без отчисления из Академии, но не позднее 6 месяцев, начиная с даты выдачи оправдательного документа, предъявленного данным слушателем. Решение о признании причины уважительной принимает директор филиала.

Лица, не прошедшие итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившие по итоговой аттестации неудовлетворительные оценки, подлежат отчислению из Академии.

Лица, допущенные к итоговой аттестации, но не проходившие ее по причине отчисления из Академии по своей инициативе, и лица, отчисленные из Академии в связи с не прохождением итоговой аттестации, могут быть восстановлены в Академии для прохождения (повторного прохождения) итоговой аттестации в соответствии с установленным Академией порядком.

В случае необходимости оспорить результаты итогового аттестационного испытания, слушатель вправе обратиться в апелляционную комиссию в соответствии с установленным Академией порядком. Апелляция подается слушателем в день объявления результатов итогового аттестационного испытания или в течение следующего рабочего дня. Апелляционные комиссии утверждаются в филиале и действуют до завершения рассмотрения апелляций по результатам последнего аттестационного испытания.

Экзамен в форме тестирования. Программа экзамена.

Тестирование – система заданий (задания на выбор одного или нескольких правильных ответов), созданная для объективного, качественного и эффективного метода оценки уровня подготовленности слушателей по программе.

Экзамен в форме тестирования проводится в использованием возможностей информационно-образовательного Интернет - портала https://lms-dpo.ranepa.ru/. Компьютерное тестирование проводится с помощью инструментов, встроенных в системы дистанционного обучения, или с помощью отдельных инструментов. Процесс тестирования автоматизирован, осуществляется автоматическая обработка результатов тестирования, процедура оценивания в соответствии с установленным Академией порядком.

Тестирование проводится по месту нахождения слушателя.

Процедура проведения экзамена состоит из трех этапов:

1. Начало экзамена.

При проведении итогового экзамена в форме тестирования с применением ЭО ИАК слушатели получают информацию по порядку прохождения процедуры итоговой аттестации при поступлении на программу; в расписании курса слушатели получают информацию о времени и месте (ссылка) проведения итоговой аттестации.

2. Тестирование. После аутентификации личности слушателю доводятся вопросы тестов из перечня оценочных средств экзамена. Вопросы закрытого типа, предусматривающие один правильный ответ. Время на прохождение тестирования ограничено, отчет устанавливается автоматически.

3. Подведение итогов экзамена и их оглашение.

При проведении итогового экзамена в форме тестирования с применением ЭО слушатели сразу по итогам прохождения полного объема тестов, предусмотренных программой. получают результат своего экзамена в электронной форме.

Критерии оценки успеваемости слушателя на итоговой аттестации

Слушатель на итоговом аттестационном испытании получает для подготовки ответа 30 вопросов (тестов) из нижеприведенного перечня

Критерии оценки	Показатели
Оценка «зачет»	Слушатель ответил на 50 % и более правильных тестовых вопросов
Оценка «незачет»	Слушатель ответил на менее 50% правильных тестовых вопросов

Оценочные средства

Примерные тестовые задания для проведения итоговой аттестации

1. Какой федеральный закон является основным в регулировании деятельности МФЦ?

а) ФЗ «О защите прав потребителей»
б) ФЗ «О государственной социальной помощи»
в) ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
г) ФЗ «О персональных данных»

2. К важнейшим характеристикам услуги, обеспечивающим ее способность удовлетворять определенные потребности, относятся:

a) надежность, предупредительность, внимательное отношение, коммуникативность, доверительность, доступность;

b) информативность, доверительность, скорость, доступность;

c) сложность, условия потребления, стабильность, количество вовлеченного персонала, продолжительность.

3. В каком документе фиксируется порядок взаимодействия МФЦ с ведомствами?

а) В уставе МФЦ

б) Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 N 797

в) В трудовом договоре сотрудника

г) В приказе руководителя региона

4. Какой орган отвечает за методическое сопровождение МФЦ?

а) МВД РФ

б) Министерство экономического развития РФ

в) Пенсионный фонд РФ

г) Роспотребнадзор

5. Какой показатель НЕ входит в мониторинг эффективности МФЦ?

а) Среднее время ожидания в очереди

б) Удовлетворенность заявителей

в) Количество сотрудников в штате

г) Доля услуг, оказанных в срок

6. При подаче заявления на замену паспорта через МФЦ заявитель сообщил, что потерял квитанцию об оплате госпошлины. Какое решение верное?

а) Отказать в приеме документов до предоставления квитанции

б) Проверить оплату через систему ГИС ГМП и принять документы при подтверждении платежа

в) Предложить оплатить пошлину повторно

г) Направить в МВД для выяснения обстоятельств

7. Какая услуга НЕ предоставляется в МФЦ из сферы соцподдержки?

а) Оформление пенсии

б) Назначение пособий

в) Проведение судебных заседаний

г) Выдача справок о малоимущности

8. Какой документ НЕ требуется для получения услуги Росреестра через МФЦ?

а) Заявление

б) Паспорт

в) Квитанция об оплате госпошлины

г) Трудовая книжка

9. Какая услуга МВД доступна в МФЦ?

а) Получение загранпаспорта

б) Оформление визы

в) Проведение дактилоскопии
г) Выдача разрешения на оружие

10. Перечни обязательных государственных услуг утверждены:

a) постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями»

b) Указом Президента РФ № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

c) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

11. Какой проект НЕ относится к цифровой трансформации МФЦ?
а) Суперсервисы на Госуслугах
б) Внедрение электронной очереди
в) Разработка мобильного приложения МФЦ
г) Введение платных консультаций

12. Пожилой заявитель обратился в сектор сопровождения для регистрации на портале Госуслуг, но не может запомнить логин/пароль. Какие действия сотрудника соответствуют стандарту обслуживания?

а) Создать для него бумажную памятку с данными для входа и выдать ее заявителю
б) Сохранить логин/пароль в своем телефоне «на всякий случай»
в) Посоветовать «записать где-нибудь дома» и завершить обслуживание
г) Отказать в помощи, так как это не входит в обязанности МФЦ

13. Какой документ оформляется при приеме заявителя в секторе сопровождения?
а) Журнал учета обращений
б) Трудовой договор
в) Доверенность
г) Бухгалтерская отчетность

14. Какую услугу НЕЛЬЗЯ получить через МФЦ на портале Госуслуг?
а) Запись к врачу
б) Регистрацию автомобиля
в) Подачу налоговой декларации
г) Получение визы

15. Как подтвердить учетную запись Госуслуг через МФЦ?
а) Через SMS-код
б) Через электронную подпись
в) Через верификацию в отделении
г) Через звонок в кол-центр

16. Кто может получить услугу в МФЦ?
а) Только граждане РФ
б) Только юридические лица

в) Любой заявитель (граждане, ИП, организации)
г) Только пенсионеры

17. Какой документ подтверждает факт приема заявления в МФЦ?
а) Расписка
б) Трудовая книжка
в) Договор страхования
г) Счет-фактура

18. В каком случае МФЦ может отказать в приеме документов без нарушения законодательства?
а) Если заявитель не является гражданином РФ
б) При невозможности удостоверить личность заявителя
в) Если заявитель обратился в конце рабочего дня
г) Если услуга платная, а заявитель не оплатил ее заранее

19. Что делать, если в АИС МФЦ произошел сбой, а заявителю нужно срочно подать документы?
а) Перенаправить его в другой МФЦ
б) Оформить заявление на бумажном носителе с последующей регистрацией в системе
в) Отказать в приеме до восстановления работы системы
г) Предложить обратиться напрямую в ведомство

20. Какая услуга требует обязательного информированного согласия заявителя при обработке персональных данных в секторе сопровождения?
а) Запись к врачу
б) Получение справки о наличии (отсутствии) судимости
в) Проверка статуса заявления на паспорт
г) Оплата госпошлины

21. Какой канал связи НЕ используется для информирования заявителей?
а) СМС-оповещение
б) Электронная почта
в) Социальные сети
г) Личные звонки родственникам

22. Какой инструмент бережливого производства используется в МФЦ?
а) 5S (система организации рабочего места)
б) SWOT-анализ
в) PEST-анализ
г) Метод мозгового штурма

23. Какой показатель улучшается за счет бережливых технологий?
а) Скорость обработки документов
б) Количество сотрудников
в) Размер з/п персонала
г) Количество филиалов МФЦ

24. Какой показатель НЕ учитывается при анализе «бережливого» процесса в МФЦ?
а) Время ожидания в очереди

б) Количество шагов при подаче заявления
в) Количество сотрудников в смену
г) Процент отказов из-за ошибок в документах

25. Какой инструмент бережливого производства помогает выявить потери времени в работе МФЦ?
а) Картирование потока создания ценности
б) PEST-анализ
в) Матрица Эйзенхауэра
г) Метод Дельфи

26. Какой принцип НЕ относится к клиентоцентричности?
а) Ориентация на потребности заявителя
б) Соблюдение регламентов
в) Игнорирование жалоб
г) Эмпатия в общении

27. Какой прием помогает снизить конфликтность при общении?
а) Активное слушание
б) Повышение голоса
в) Игнорирование претензий
г) Отсылка к начальству

28. Какой метод НЕ подходит для деэскалации конфликта с агрессивным заявителем?
а) Активное слушание и перефразирование претензий
б) Использование административного ресурса («Если не успокоитесь, вызову охрану»)
в) Предложение перейти в отдельную зону для решения вопроса
г) Фиксация жалобы и передача ее руководству

29. Цель коммуникации сотрудников МФЦ с гражданами:
a) качественное оказание государственной или муниципальной услуги
b) ответить на вопросы
c) общение с разными категориями граждан
d) предоставление государственных и муниципальных услуг

30. Какие этапы структурирования диалога должны быть соблюдены для достижения эффекта от коммуникации:
a) консультирование, предоставление государственной или муниципальной услуги
b) начало взаимодействия, активное слушание и правильное понимание сути вопроса, по которому обращается гражданин, консультирование
c) знакомство, активное слушание, консультирование
d) начало взаимодействия, консультирование, предоставление государственной или муниципальной услуги