

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Пархомчук Марина Анатольевна  
Должность: Заведующий кафедрой  
Дата подписания: 18.08.2025 14:39:58  
Уникальный программный ключ:  
6e5d21d46502a4fde4cd019371382a9dd1f6bf72

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий кафедрой  
международных отношений  
и государственного управления  
(наименование кафедры)  
М.А. Пархомчук  
(подпись)  
«*db*» *es* 2025 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
для промежуточной аттестации обучающихся  
по комплексному модулю № 4 «Организация внутреннего и  
межведомственного взаимодействия в сфере публичного управления»

38.04.04 Государственное и муниципальное управление,  
направленность (профиль) «Организация административно-технологических  
процессов в государственном и муниципальном управлении»

*ОПОП ВО реализуется по модели практико-модульного обучения*

Курск – 2025

## **1. БАНК ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА ПО КОМПЛЕКСНОМУ МОДУЛЮ В ФОРМАТЕ АССЕСМЕНТА КОМПЕТЕНЦИЙ**

Из практических заданий, приведенных ниже, формируется 7 экзаменационных билетов, в каждом из которых – 3 практических задания (равное количеству компетенций, закрепленных за данным модулем).

Каждое практическое задание проверяет сформированность у обучающегося одной какой-либо компетенции (код проверяемой компетенции приведен в скобках после наименования типа задания).

Каждый экзаменационный билет проверяет сформированность у обучающегося всех компетенций, закрепленных за данным модулем.

### **1.1 Практические задания для проверки сформированности УК-4**

#### **1. Ситуационная задача (УК-4)**

Вы – специалист отдела по работе с обращениями граждан в муниципальной администрации. В последние месяцы увеличилось количество жалоб на несогласованность действий между: управлением ЖКХ (отвечает за ремонт дорог); транспортным департаментом (регулирует движение общественного транспорта); коммунальными службами (осуществляют уборку территорий)

Проблемы, возникающие из-за отсутствия четкого взаимодействия:

1. Дорожные работы блокируют маршруты автобусов без предупреждения.

2. Уборка улиц проводится сразу после ремонта, что приводит к повторному загрязнению.

3. Граждане массово жалуются на неудобства, но ведомства перекладывают ответственность друг на друга.

Разработайте алгоритм налаживания межведомственного взаимодействия.

#### **2. Ситуационная задача (УК-4)**

Вы работаете в Управлении международных связей региональной администрации. В рамках подготовки к международному форуму «Smart City: лучшие практики» необходимо:

1. Согласовать позиции трех ведомств: Департамент градостроительства (предоставляет данные о проектах), Комитет по цифровизации (отвечает за IT-решения), Управление экологии (готовит информацию по «зеленым» инициативам)

2. Подготовить аналитический отчет на русском и английском языках для иностранных партнеров.

#### **3. Ситуационная задача (УК-4)**

Вы – специалист отдела по работе с предпринимателями муниципальной администрации. В последние месяцы увеличилось количество жалоб от начинающих предпринимателей на длительные сроки регистрации ИП (в среднем 5 рабочих дней) и дублирование требований по документам от разных ведомств. Мэр поручил вам организовать межведомственное взаимодействие для решения этой проблемы.

#### **4. Ситуационная задача (УК-4)**

В вашем муниципальном районе произошло крупное наводнение, затоплены 3 населенных пункта. Как начальник отдела по чрезвычайным ситуациям администрации, вы должны организовать эффективное взаимодействие между всеми ведомствами для оперативной ликвидации последствий.

#### **5. Ситуационная задача (УК-4)**

Вам поручено в течение 2 часов организовать совещание между 5 ведомствами по вопросу аварии на теплотрассе в зимний период. Условия: два участника могут использовать только телефонную связь; один участник доступен только через мессенджер; требуется демонстрация схем коммуникаций; необходима юридическая фиксация решений. Как обеспечить участие всех сторон с разным техническим оснащением? Каким способом организовать демонстрацию материалов для участников без видеосвязи? Как документально зафиксировать решения при использовании разных каналов связи?

#### **6. Ситуационная задача (УК-4)**

Вы возглавляете рабочую группу по цифровизации в администрации города. Вам необходимо: внедрить единую систему электронного документооборота между 4 ведомствами (ЖКХ, образование, транспорт, соцзащита); обеспечить юридическую значимость электронной переписки; организовать обучение сотрудников старше 50 лет работе с новой системой.

Ограничения: срок реализации – 3 недели; 30% сотрудников сопротивляются изменениям.

Необходимо обеспечить правовой статус электронных документов? Как мотивировать сотрудников к переходу на цифровые технологии?

#### **7. Ситуационная задача (УК-4)**

Вам необходимо организовать процесс перевода межведомственного взаимодействия по вопросам жилищных субсидий на цифровую платформу. В текущий момент граждане подают документы в МФЦ, после чего бумажные заявки вручную передаются между тремя ведомствами (соцзащита, жилищный комитет и налоговая), что занимает до 30 дней. При этом 40% сотрудников этих ведомств не имеют опыта работы с электронными системами, а существующая ИТ-инфраструктура устарела.

Ваша задача: в течение 1 месяца разработать и начать внедрение цифрового решения, которое должно:

- 1) сократить срок обработки заявок до 5 рабочих дней;
- 2) обеспечить прозрачность процесса для граждан;
- 3) предусмотреть обучение сотрудников;

Вам необходимо: выбрать оптимальное технологическое решение (разработка нового ПО или адаптация существующего); разработать поэтапный план внедрения с учетом сопротивления изменениям; предложить механизмы контроля качества на переходном этапе.

## **1.2 Практические задания для проверки сформированности УК-5**

### **1. Производственная задача (УК-5)**

Городская библиотека получила 5 млн руб. на модернизацию. Варианты использования: цифровизация (онлайн-архивы, VR-читальня); ремонт здания (аварийное состояние); инклюзивная среда (пандусы, книги Брайля). При этом существует ряд проблем от внедрения модернизации: IT-отдел настаивает на технологиях, при этом архитекторы требуют ремонта здания. Необходимо, провести SWOT-анализ каждого варианта, предложить компромиссное решение и подготовить тезисы для публичных слушаний (3 аргумента).

### **2. Творческое задание (УК-5)**

Вы – HR-менеджер в логистической компании, где работают сотрудники из 12 стран (Россия, Турция, Узбекистан, Китай и др.). Участились конфликты из-за: разницы в нормах общения; религиозных особенностей; разного понимания дедлайнов.

Создать краткий «Кодекс межкультурного взаимодействия», который: объясняет 3-5 ключевых культурных различий в коллективе; дает конкретные рекомендации; визуализирует правила через инфографику/пиктограммы.

### **3. Творческое задание (УК-5)**

Вы – сотрудник Управления по работе с иностранными гражданами. Разработайте служебную памятку по взаимодействию с представителями разных культур (на Ваш выбор) для сотрудников МФЦ, предоставляющих госуслуги мигрантам.

### **4. Творческое задание (УК-5)**

Подготовить шаблон ответа на жалобу (на примере: гражданин США недоволен задержкой вида на жительство). Требования: официальный стиль, но с элементами культурного этикета; дублирование на английском языке.

### **5. Ситуационная задача (УК-5)**

Организация встречи с иностранными партнерами (Турция, Казахстан, Сербия) по проекту приграничного сотрудничества. Составьте протокол

мероприятия с учетом: иерархии (кто первым выступает); религиозных ограничений (меню для кофе-брейка); формата перевода (синхронный/последовательный)

### **6 Ситуационная задача (УК-5)**

Вы – руководитель отдела в государственном учреждении. В вашей команде работают сотрудники разного возраста, пола, национальности и религиозных убеждений. Недавно к вам поступила жалоба от одного из сотрудников (условно – А. Петрова) о том, что его коллега (условно – М. Иванова) регулярно отпускает шутки и комментарии, которые Петров воспринимает как оскорбительные и дискриминирующие по отношению к его возрасту (Петров старше большинства коллег).

При этом Иванова утверждает, что не имела в виду ничего плохого и просто «шутила», а другие сотрудники не видят проблемы в её поведении. Однако Петров чувствует себя ущемлённым и просит принять меры.

Какие действия вы предпримете для разрешения данной ситуации? Как вы обеспечите недискриминационную среду в коллективе в долгосрочной перспективе? Какие нормативные документы нужно учитывать при решении подобных вопросов?

### **7. Наименование типа задания<sup>1</sup> (\_К-?)**

В последнее время в обществе наблюдается рост интереса к традиционным ценностям, но одновременно усиливаются и либеральные взгляды, особенно среди молодёжи. Глава администрации поручает вам подготовить аналитическую записку о том, как исторически сложившиеся идеологические системы (консерватизм, либерализм, социализм и др.) могут быть использованы для: укрепления социальной стабильности в регионе, формирования корпоративной культуры в органах местного самоуправления. При этом необходимо учесть, что в коллективе работают люди разных поколений и политических взглядов. Проведите сравнительный анализ ключевых ценностей консерватизма, либерализма и социализма. Предложите конкретные меры по интеграции исторически проверенных ценностей (например, патриотизма, справедливости, индивидуальной свободы) в социальную политику муниципалитета. Как можно применить эти принципы в управленческой практике, чтобы избежать конфликтов между сотрудниками с разными убеждениями?

## **1.3 Практические задания для проверки сформированности ОПК-8**

### **1. Ситуационная задача (ОПК-8)**

В городе N запланирована масштабная реформа системы обращения с твердыми коммунальными отходами (ТКО). Изменения включают: переход на отдельный сбор отходов; введение новых тарифов; создание инфраструктуры (контейнерные площадки, мусороперерабатывающие станции).

Население, бизнес и экологические активисты выражают недовольство: граждане не понимают, как сортировать отходы и опасаются роста платежей; управляющие компании не готовы к изменениям в логистике вывоза мусора; СМИ распространяют панические заголовки: «Мусорный коллапс! Тарифы вырастут в 2 раза!».

Администрации города необходимо организовать эффективное взаимодействие всех сторон, чтобы: разъяснить суть реформы; снизить социальную напряженность; обеспечить выполнение новых правил.

Разработайте план коммуникационной кампании для внедрения реформы ТКО, включая: внутриведомственную координацию (администрация, экологический комитет, ЖКХ, МФЦ); взаимодействие с внешними стейкхолдерами (бизнес, НКО, СМИ, граждане); обратную связь и мониторинг общественного мнения.

## **2. Ситуационная задача (ОПК-8)**

В администрации города сложилась критическая ситуация – из-за несогласованности между департаментом ЖКХ и транспортным управлением произошел коллапс в работе общественного транспорта во время ремонта тепловых сетей. Водители автобусов не были предупреждены о перекрытии улиц, что привело к массовым задержкам рейсов. Возмущенные горожане активно высказываются в соцсетях, местные СМИ готовят разгромные репортажи. Вам как руководителю управления по связям с общественностью поручено срочно исправить ситуацию. Какие конкретные шаги вы предпримете для налаживания межведомственного взаимодействия и организации коммуникации с населением? Как будете работать со СМИ? Разработайте план действий на первые 24 часа кризиса.

## **3. Ситуационная задача (ОПК-8)**

В небольшом городке планируется строительство крупного логистического центра, который создаст 500 новых рабочих мест. Однако часть жителей выступает против, опасаясь увеличения нагрузки на дороги и ухудшения экологии. На последнем общественном обсуждении произошел конфликт между представителями инвестора и активистами, информация об этом с искажениями попала в региональные СМИ. Глава администрации поручает вам организовать эффективное взаимодействие между всеми заинтересованными сторонами. Как вы будете выстраивать этот процесс? Какие форматы взаимодействия предложите? Как обеспечите прозрачность принятия решений и учет мнения всех сторон?

## **4. Ситуационная задача (ОПК-8)**

В муниципалитет поступило сразу несколько жалоб от предпринимателей на сложности при получении разрешительных документов. Выяснилось, что из-за изменений в законодательстве отдел архитектуры и градостроительства, отдел земельных отношений и пожарный

надзор по-разному трактуют новые требования. Это приводит к задержкам сроков выдачи документов на 2-3 месяца. Вам поручено организовать межведомственную рабочую группу для решения этой проблемы. Какие мероприятия вы включите в план работы группы? Как будете координировать взаимодействие между ведомствами? Какие механизмы предложите для оперативного решения подобных вопросов в будущем?

### **5. Ситуационная задача (ОПК-8)**

В регионе запускается новая программа поддержки малого бизнеса, но предприниматели слабо информированы о ее условиях и возможностях. Анализ показал, что информация на официальном сайте труднодоступна для понимания, а в соцсетях распространяются неверные сведения. При этом департамент экономики, центр занятости и фонд развития предпринимательства ведут разрозненную работу по информированию. Вам необходимо разработать комплексную коммуникационную стратегию. Какие каналы коммуникации вы задействуете? Как организуете взаимодействие между ведомствами? Каким образом будете оценивать эффективность вашей стратегии?

### **6. Ситуационная задача (ОПК-8)**

В администрации района выявлена серьезная проблема – различные подразделения дублируют функции по работе с обращениями граждан, при этом многие запросы «зависают» или получают противоречивые ответы. Глава администрации поручает вам оптимизировать эту систему. Какие шаги вы предпримете для налаживания внутренних коммуникаций? Как будете выстраивать единую систему работы с обращениями? Какие технологии и регламенты предложите внедрить? Как организуете обучение сотрудников новым процедурам?

### **7. Производственная задача (ОПК-8)**

В городе N зафиксирован критически низкий уровень доверия жителей к местной власти. Основные жалобы граждан: обращения в администрацию остаются без ответа или ответы поступают с большими задержками; нет единого удобного канала для подачи жалоб и предложений; жители не видят результатов рассмотрения своих обращений. Разработать и внедрить многоуровневую систему обратной связи, которая: упростит подачу обращений для граждан, ускорит их обработку администрацией, повысит прозрачность и доверие.

## **2. ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ**

Оценка по промежуточной аттестации по модулю (на экзамене по модулю в формате ассесмента) выставляется обучающемуся по 5-балльной шкале.

*Механизм определения оценки обучающегося по промежуточной аттестации по модулю (на экзамене по модулю в формате ассесмента):*

1. Каждая компетенция оценивается отдельно по шкале и критериям, указанным в таблице 1.

Таблица 1 – Шкала и критерии оценивания компетенций обучающихся на промежуточной аттестации по модулю (на экзамене по модулю в формате ассесмента)

Шкала и критерии оценивания компетенций			
Недостаточный уровень (2 балла)	Пороговый уровень (3 балла)	Продвинутый уровень (4 балла)	Высокий уровень (5 баллов)
При выполнении практического задания <b>НЕ</b> проявил способность, указанную в определении компетенции	При выполнении практического задания <b>ЧАСТИЧНО</b> проявил способность, названную в определении компетенции. <b>Имели место ошибки и недочеты</b>	При выполнении практического задания <b>ПОЛНО</b> проявил способность, названную в определении компетенции. <b>Очевидных ошибок нет, имели место недочеты</b>	При выполнении практического задания <b>ПОЛНО и ТВОРЧЕСКИ</b> проявил способность, названную в определении компетенции. <b>Ошибки и недочеты отсутствуют</b>

2. Баллы, полученные обучающимся по каждой компетенции, суммируются.

3. Сумма баллов делится на количество заданий в экзаменационном билете.

4. Если в результате деления частное является дробной величиной, оно округляется до целого числа.

5. Полученный балл считается окончательной оценкой обучающегося по промежуточной аттестации по модулю.