Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Южно-Российский институт управления

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

ЮРИУ РАНХиГС

Сертификат: 0E9405C0175B8A6CEC7B031C2FEE708F
Владелец: Рудой Василий Владимирович
Действителен: с 15.07.2025 до 08.10.2026

Директор ЮРИУ РАНХиГС

_____ В.В. Рудой

«__» _____ 2025 г

УТВЕРЖДЕНА
ученым советом ЮРИУ РАНХиГС
(*филиала*)

Протокол от «24» апреля 2025 г. № 41

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

Современные подходы к повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг

(наименование программы)

г. Ростов-на-Дону, 2025

Разработчик

Директор центра дополнительного образования Южно-Российского института управления – филиала РАНХиГС, к. полит. н., доцент кафедры ГМУ _____ И.Н. Шлеверда

Руководитель программы

Директор центра дополнительного образования Южно-Российского института управления – филиала РАНХиГС, к. полит. н., доцент кафедры ГМУ _____ И.Н. Шлеверда

Руководитель структурного подразделения

Заместитель директора Южно-Российского института управления – филиала РАНХиГС _____ А.В. Баранов

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета ЮРИУ РАНХиГС «24» апреля 2025г., протокол № 41.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Общая характеристика программы	4
1.1. Цель и задачи реализации программы	4
1.2. Нормативная правовая база	4
1.3. Планируемые результаты обучения	6
1.4. Категория слушателей	8
1.5. Форма обучения и срок освоения	8
1.6. Период обучения и режим занятий	8
1.7. Документ о квалификации	8
2. Содержание программы	9
2.1. Календарный учебный график	9
2.2. Учебный план	9
2.3. Содержание программы по модулям (или) разделам, (или) дисциплинам и (или) темам	13
3. Организационно-педагогические условия реализации программы	15
3.1. Кадровое обеспечение	15
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы	19
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	19
4. Оценка качества освоения программы	27

Приложение № 1. Рецензии (внутренняя и внешняя)
Приложение № 2 Аннотация

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель и задачи реализации программы

Цель обучения по дополнительной профессиональной программе – программе повышения квалификации муниципальных служащих муниципальных образований Ростовской области, работников администраций муниципальных образований Ростовской области, не являющихся муниципальными служащими, работников муниципальных учреждений (далее соответственно – программа повышения квалификации, слушатели, обучающиеся) – совершенствование компетенций слушателей в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг, повышения качества их предоставления, актуальным вопросам развития данной сферы, инструментам и критериям оптимизации услуг, обеспечению их предоставления в электронном виде в непрерывном режиме, осуществлению межведомственного электронного взаимодействия, созданию цифровых административных регламентов предоставления муниципальных услуг, а также применению навыков в области межведомственного электронного документооборота.

1.2. Нормативная правовая база

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разработана на основе следующих нормативных документов:

Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 17 ноября 2025 г.)

Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 52, ст. 6228; 2020, № 31, ст. 5018).

Постановление Правительства РФ от 12.05.2012 г. № 473 «Об утверждении устава федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (ред. от 30 июля 2025 г.).

Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 N 266 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам" (Зарегистрировано в Минюсте России 22.04.2025 N 81928)

Приказ Минобрнауки России от 12.09.2013 N 1061 (ред. от 13.12.2021) "Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования" (Зарегистрировано в Минюсте России 14.10.2013 N 30163)

Приказ РАНХиГС «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации программ» от 22.09.2017г. № 01-6230.

Приказ РАНХиГС «Об утверждении положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ – программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации» от 13.08.2021г. № 02-835 (с изменениями и дополнениями от 30.06.2023г.).

Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.04.2014г. № 06-381 «Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ».

Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.01.2015г. № ДЛ-1/05вн «Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных

профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов».

Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 N 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

Устав ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, утверждённый постановлением Правительства РФ от 12 мая 2012 г. №.

Приказ РАНХиГС «Об утверждении образовательного стандарта Академии по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление» от 15.04.2024 года №7397;

Приказ Минтруда России от 27.04.2023 N 421н "Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению документами организации» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.05.2023 N 73602);

ОКВЭД-2 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2) по состоянию на 2023 год (в ред. Изменения 01/2015 ОКВЭД2, утв. Приказом Росстандарта от 26.05.2015 N 423-ст, 02/2015 ОКВЭД 2, утв. Приказом Росстандарта от 17.08.2015 N 1165-ст);

Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, Раздел I, Общеотраслевые квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях, утвержденный Постановлением Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37 (ред. от 27.03.2018).

1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1

Виды деятельности	ПСК (профессионально-специализированная компетенция) (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
ВД.1 Деятельность по управлению документами в организациях любых организационно-правовых форм и форм собственности	ПСК-1[1] - Осуществление информационно-справочной работы с документами организации	Методические документы и национальные стандарты в области работы с документами и информацией в организации Правила, порядок формирования и учета баз данных организации Особенности функционирования справочно-информационных и информационно-поисковых систем организации	Работать с источниками информации, выявлять критерии ее оценки и отбора Подбирать, систематизировать и классифицировать структурированные данные документированных сфер деятельности организации по определенным критериям Создавать, администрировать и использовать документы и их данные в различных областях деятельности	Формирование требований к информационно-поисковым системам структурированных данных документированных сфер деятельности организации Формирование и ведение баз данных о деятельности организации Формирование требований к разграничению уровней доступа работников к данным о деятельности организации в соответствии с выполняемыми ими функциями
	ПСК-2[1] - Осуществление контроля процесса и сроков исполнения документов в организации	Нормативные правовые акты Российской Федерации, устанавливающие типовые сроки исполнения документов Порядок определения сроков исполнения документов в организации Методики ведения контроля исполнения документов	Вносить данные о сроках и специфике исполнения документов в контрольные картотеки и автоматизированные системы контроля организации в соответствие с нормативным правовым актом, организационно-распорядительным документом или резолюцией руководителя Анализировать информацию о ходе и результатах исполнения документов в	Постановка документов и поручений руководства организации на контроль Осуществление внутреннего контроля исполнения документов организации несколькими исполнителями, установка очередности их исполнения Контроль этапов выполнения решений или операций, зафиксированных в документах Мониторинг хода исполнения и статуса документов в процессе работы с ними в организации

[1] Профессиональный стандарт утверждённый Приказом Минтруда России от 27.04.2023 N 421н "Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению документами организации» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.05.2023 N 73602): A/05.6, A/06.6

			организации Разрабатывать перечни документов организации с типовыми сроками их исполнения	
ОПК – общепрофессиональные компетенции (формируются и (или) совершенствуются)				
Код и наименование компетенции		**Знания**	**Умения**	**Практический опыт**
ОПК-5[1]. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг		- особенностей применения информационных технологий и автоматизированных информационных систем в государственном и муниципальном управлении - основных направлений нормативно-методического обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг как фактора повышения качества жизни населения	- владение навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	- применять опыт работы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в регионах РФ

1 Приказ РАНХиГС «Об утверждении образовательного стандарта Академии по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление от 15.04.2024 года №7397.

1.4. Категория слушателей

Категория слушателей – муниципальные служащие муниципальных образований Ростовской области, работники администраций муниципальных образований Ростовской области, не являющиеся муниципальными служащими, работники муниципальных учреждений.

К освоению программы допускаются лица, имеющие или получающие среднее профессиональное образование или высшее образование.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения – очная.

Срок освоения – 24 часа, в том числе 22 часов контактной работы со слушателями, включая 2 часа, выделенных на итоговую аттестацию.

1.6. Период обучения и режим занятий

Продолжительность программы 24 часов – 3 дня. Прохождение обучения складывается из контактной работы с преподавателем, самостоятельного выполнения домашних заданий в форме контактной самостоятельной работы. Нагрузка – 8 часов в день.

1.7. Документ о квалификации

Удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации.

При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

Календарный учебный график

Форма обучения – очная.

Таблица 2

Период обучения (3 дня)		
1 день	2 день	3 день
УЗ	УЗ	УЗ ИА

УЗ – учебные занятия в контакте с преподавателем в аудитории,
ИА – итоговая аттестация.

2.2. Учебный план

№ п/п	Наименование (модуля/ раздела/ дисциплины/ темы), практики (стажировки)	Общая трудоемкость	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма / час.)	Итоговая аттестация (вид / час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час.			Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час.					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1.	**Раздел 1. Оптимизация услуг.**	**8**	**8**	**6**	-	-	**2**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2
1.1	Основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Обзор актуальных изменений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».	**2**	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1
1.2	Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг: организация предоставления услуг в упреждающем (проактивном) режиме, внедрение реестровой модели предоставления услуг, многоканальности	**2**	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2

	и экстерриториальности получения государственных услуг. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 25.05.2022 № 951.																	
1.3	Переход к цифровым административным регламентам (цифровой регламент): понятие цифрового регламента, правовые основы разработки, задачи и преимущества цифрового регламента, ключевые отличия цифрового регламента от «обычного» регламента предоставления услуги, сроки разработки цифровых регламентов. Основные подходы к переводу муниципальных услуг в электронный вид: правовые основания, необходимость корректировки муниципальных правовых актов, различия между массовыми социально значимыми и прочими услугами.	**2**	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2
1.4	Внедрение принципов клиентоцентричности в органах местного самоуправления: федеральный проект «Государство для людей» как одна из инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года. Обзор лучших отечественных и зарубежных практик внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти.	**2**	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2
2.	**Раздел 2. Межведомственный электронный документооборот.**	**6**	**6**	**4**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	ПСК-1 ПСК-2 ОПК-5
2.1	Правовое регулирование организации межведомственного электронного взаимодействия исполнительных органов и органов местного самоуправления с использованием Единой системы межведомственного электронного взаимодействия. Понятие межведомственного запроса. Подсистема обеспечения доступа к данным федеральной государственной информационной системы «Единая система межведомственного электронного взаимодействия» (СМЭВ 4). Отличия СМЭВ 4 от СМЭВ 3. Платформы Единой Системы Контекстных Справок (ЕСКС) и Личного Кабинета Участника Взаимодействия: назначение, функциональность, перспективы развития. Возможности поиска электронных	**2**	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ОПК-5

	сервисов для организации межведомственного электронного взаимодействия в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг.																	
2.2	Единая система нормативной справочной информации (ЕСНСИ): назначение, справочники, форматы взаимодействия. Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) и ее ключевые функции. Федеральная государственная информационная система Платформа государственных сервисов (ФГИС ПГС): основные задачи и функционал.	**2**	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ОПК-5
2.3	Государственная политика в области использования электронных документов и электронной цифровой подписи. Понятия «Электронный документ», «Электронная подпись», разновидности, область применения, перспективы применения. Мобильное приложение «Госключ»: понятие, правовые основания, назначение и область применения, подписание документов с помощью усиленной неквалифицированной электронной подписи (УНЭП), усиленной квалифицированной электронной подписи (УКЭП), получение сертификатов УНЭП и УКЭП в «Госключе».	**2**	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
3.	**Раздел3. Клиентоцентричность как модель государственного управления.**	**8**	**8**	**6**	**-**	**-**	**2**	**-**	-									ПСК-1 ПСК-2 ОПК-5
3.1	Основные понятия клиентоцентричности, ее принципы и значение для государственного и муниципального управления. Основное содержание стандартов клиентоцентричности (декларация ценностей, стандарт «Государство для людей», стандарт «Государство для бизнеса», стандарт для внутреннего клиента).	**2**	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ОПК-5
3.2	Внешняя и внутренняя клиентоцентричность. Новое понятие «клиент» в государственном и муниципальном управлении.	**2**	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ОПК-5
3.3	Основные принципы клиентоориентированного подхода в государственном управлении (понятие «ценность» для заявителя, методы и инструменты анализа потребностей клиентов, оценка качества муниципальных услуг, управление клиентским опытом и удовлетворенностью клиентов, принципы построение карты пути клиента).	**2**	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ОПК-5

3.4	Процессный подход в государственном и муниципальном управлении: инструменты картирования, анализа и оптимизации процессов. Отличие от проектного управления. Комплексное применение стандартов клиентоцентричности: переход от концепции предоставления отдельных услуг к решению «жизненных ситуации» заявителя. Применение клиентоориентированных подходов при проектировании и оптимизации интерактивных государственных сервисов. Понятие сервис-дизайна. Основные подходы к подтверждению качества муниципальных услуг. Понятие сертификации.	**2**	2	2	ПСК-1 ПСК-2 ОПК-5	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ОПК-5
	Итоговая аттестация	**2**																**ИА \2**	ПСК-1 ПСК-2 ОПК-5
	ВСЕГО:	**24**	**22**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**										**24**	

2.3. Содержание программы по темам

Таблица 4

Номер *темы* и её наименование	Содержание темы
Раздел 1. **Оптимизация услуг.**	Основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Обзор актуальных изменений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг: организация предоставления услуг в упреждающем (проактивном) режиме, внедрение реестровой модели предоставления услуг, многоканальности и экстерриториальности получения государственных услуг. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 25.05.2022 № 951. Переход к цифровым административным регламентам (цифровой регламент): понятие цифрового регламента, правовые основы разработки, задачи и преимущества цифрового регламента, ключевые отличия цифрового регламента от «обычного» регламента предоставления услуги, сроки разработки цифровых регламентов. Внедрение принципов клиентоцентричности в органах местного самоуправления: федеральный проект «Государство для людей» как одна из инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года. Обзор лучших отечественных и зарубежных практик внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти. Основные подходы к переводу муниципальных услуг в электронный вид: правовые основания, необходимость корректировки муниципальных правовых актов, различия между массовыми социально значимыми и прочими услугами.
Раздел 2. **Межведомственный электронный документооборот.**	Правовое регулирование организации межведомственного электронного взаимодействия исполнительных органов и органов местного самоуправления с использованием Единой системы межведомственного электронного взаимодействия. Понятие межведомственного запроса. Подсистема обеспечения доступа к данным федеральной государственной информационной системы «Единая система межведомственного электронного взаимодействия» (СМЭВ 4). Отличия СМЭВ 4 от СМЭВ 3. Платформы Единой Системы Контекстных Справок (ЕСКС) и Личного Кабинета Участника Взаимодействия: назначение, функциональность, перспективы развития. Возможности поиска электронных сервисов для организации межведомственного электронного взаимодействия в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг. Единая система нормативной справочной информации (ЕСНСИ): назначение, справочники, форматы взаимодействия. Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) и ее ключевые функции. Федеральная государственная информационная система Платформа государственных сервисов (ФГИС ПГС): основные задачи и функционал. Государственная политика в области использования электронных

Номер *темы* и её наименование	Содержание темы
	документов и электронной цифровой подписи. Понятия «Электронный документ», «Электронная подпись», разновидности, область применения, перспективы применения. Мобильное приложение «Госключ»: понятие, правовые основания, назначение и область применения, подписание документов с помощью усиленной неквалифицированной электронной подписи (УНЭП), усиленной квалифицированной электронной подписи (УКЭП), получение сертификатов УНЭП и УКЭП в «Госключе».
Раздел 3. Клиентоцентричность как модель государственного управления.	Основные понятия клиентоцентричности, ее принципы и значение для государственного и муниципального управления. Основное содержание стандартов клиентоцентричности (декларация ценностей, стандарт «Государство для людей», стандарт «Государство для бизнеса», стандарт для внутреннего клиента). Внешняя и внутренняя клиентоцентричность. Новое понятие «клиент» в государственном и муниципальном управлении. Основные принципы клиентоориентированного подхода в государственном управлении (понятие «ценность» для заявителя, методы и инструменты анализа потребностей клиентов, оценка качества муниципальных услуг, управление клиентским опытом и удовлетворенностью клиентов, принципы построение карты пути клиента). Процессный подход в государственном и муниципальном управлении: инструменты картирования, анализа и оптимизации процессов. Отличие от проектного управления. Комплексное применение стандартов клиентоцентричности: переход от концепции предоставления отдельных услуг к решению «жизненных ситуации» заявителя. Применение клиентоориентированных подходов при проектировании и оптимизации интерактивных государственных сервисов. Понятие сервис-дизайна. Основные подходы к подтверждению качества муниципальных услуг. Понятие сертификации.

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается профессорско-преподавательским составом РАНХиГС.

Сведения о профессорско-преподавательском составе и ведущих специалистах

Таблица 5

Ф.И.О. преподавателя/ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительн/ая/ые квалификации/я/и	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Брюханова Наталья Владимировна	Государственное и муниципальное управление	ПК «Международный маркетинг» (2018 г.); ПК «Целевые модели экспорта образования и их реализация в приоритетных странах по набору иностранных студентов» (2018 г., РАНХиГС); ПК «Управление проектами в сфере интеллектуальной собственности» (2023 г.)	Южно-Российский институт управления – филиал РАНХиГС Директор учебно-научного центра	Кандидат экономических наук, доцент	22 года	22 года	3 года	Внешняя и внутренняя клиентоцентричность: новое понятие «клиент» в государственном и муниципальном управлении

Ф.И.О. преподавателя/ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительн/ая/ые квалификации/я/и	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		ПК «Технологии модерации и фасилитации групповой работы» (2023 г., ВШГУ РАНХиГС); ПК «Тренинг для тренеров: методология и проведение обучения в формате тренинга» (2023 г., ВШГУ РАНХиГС); ПК «Внедрение искусственного интеллекта в систему государственного управления (для преподавателей)» (2025 г., ВШГУ РАНХиГС);						

Ф.И.О. преподавателя/ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительн/ая/ые квалификации/я/и	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		ПК «Внедрение клиентоентричности (для преподавателей)» (2024 г., ВШГУ РАНХиГС); ПК «Управление процессами» (2025 г., ВШГУ РАНХиГС; ПК «Основы бережливого управления» (2024 г., ВШГУ РАНХиГС)						
Нечушкин Александр Юрьевич	Менеджер (ГМУ) красный диплом, Инженер (ЭАПП), Социолог (Социология)	ЕМРМ «Мастер государственного управления для руководителей», Переподготовка, «Технологии общественного питания» и ряд других	Рег. координатор СО НКО, Зам. Председателя Общественной палаты Ростовской области, Руководитель экспертной группы Национальной социальной инициативы (НСИ)	Доктор социологических наук, Кандидат технических наук	33	33	11	

Ф.И.О. преподавателя/ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительн/ая/ые квалификации/я/и	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			Агентства Стратегических инициатив в Ростовской области, Профессор кафедры «Социология» ФГБОУ ВО «**ЮРИУ РАНХиГС**»					
Никоненко Наталья Дмитриевна	Южный федеральный университет, по направлению прикладная математика и информатика; магистр прикладной математики и информатики, диплом с отличием	Проектно-аналитическая сессия "Образовательная идентичность: академическая культура, образовательная модель Президентской академии", 2024 Обеспечение безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных, ООО "Академия Дистанционного образования",2024 Профессиональная переподготовка «Внешнеэкономическая деятельность», ООО	Доцент кафедры информационных технологий Южно-Российского института управления – филиала РАНХиГС, доцент кафедры международных экономических отношений	к. физ.- мат. н. (специальность «Математическое моделирование, численные методы и комплексы программ»), доцент	16	16		16

Ф.И.О. преподавателя/ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительн/ая/ые квалификации/я/и	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		"Информационно-коммуникативные технологии плюс",2023 Законодательное регулирование работы с Большими данными (Big Data), АНО ДПО «Образовательный центр ГАРАНТ», 2023 Внешнеэкономические стратегии предприятия, РАНХиГС, 2023 Логистика международных перевозок, РАНХиГС, 2023 Цифровая трансформация и цифровая экономика: подходы к обучению, РАНХиГС (2019) Программа ПК РАНХиГС «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий» (2020) Управление проектами на основе стандарта ANSI PMI® PMBOK® Guide v.6&Agile						

Ф.И.О. преподавателя/ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительн/ая/ые квалификации/я/и	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Practice Guide, (и сертификация: PMI Code: PMI-Z-2017, PMI Claim Code: 2837H0ETC5, PMI R.E.P.2837 (24 PDU)), ОЧУ "Специалист.Ру" Учебно-научного центра при МГТУ им. Н.Э. Баумана (2021). Microsoft Project Standard 2019/2016. Основы управления проектами, ОЧУ "Специалист.Ру" Учебно-научного центра при МГТУ им. Н.Э. Баумана (2021). 55295AC: Microsoft Project Professional 2019/2016. Управление проек-тами (и сертификация: PMI R.E.P.2837 (16 PDU)), ОЧУ "Специалист.Ру" Учебно-научного центра при МГТУ им. Н.Э. Баумана (2021). Microsoft Excel 2019/2016. Уровень Бизнес-аналитика с использованием Power Pivot, Power Query и 3D Map, ОЧУ "Специалист.Ру"						

Ф.И.О. преподавателя/ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительн/ая/ые квалификации/я/и	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Учебно-научного центра при МГТУ им. Н.Э. Баумана (2021)						

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Для работы в рамках реализации программы требуется:

1. Организатором, реализующим образовательную программу, обеспечивается регистрация слушателя в качестве пользователя специализированной информационной образовательной системы, формируются личные кабинеты в этой системе и предоставляются данные, необходимые для авторизации на сервере системы в течение всего срока обучения, а также слушателю обеспечивается доступ к учебно-методическим и иным материалам, необходимым для учебного процесса, в электронном виде.

2. Рабочее место слушателя при освоении программы с использованием дистанционных технологий и/или электронного обучения должно быть организовано по месту его пребывания и соответствовать необходимым нормативам и требованиям, быть оборудовано компьютером, имеющим доступ к сети Интернет, монитором, клавиатурой, колонками, рабочей поверхностью.

3. Рабочее место преподавателя при работе в рамках реализации программы быть организовано по месту его пребывания и соответствовать необходимым нормативам и требованиям, быть оборудовано компьютером, имеющим доступ к сети Интернет, монитором, клавиатурой, колонками, рабочей поверхностью.

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Условия проведения лекций. Используемое оборудование и информационные технологии.

1. Специализированные аудитории с выходом в Интернет, с использованием аудиовизуальных средств (мультимедиа-проектор, ноутбук, экран настенный).
2. Рабочее место оснащено источником бесперебойного питания, компьютером, монитором, клавиатурой.
3. Оргтехника: принтеры, копировальные множительные аппараты, ризограф.

В рамках освоения программы предусмотрены следующие формы работы: посещение лекций, практических (семинарских) занятий, выполнение домашних заданий.

Программа разбита на темы, которые представляют собой логически завершенные блоки и являются комплексом знаний, умений и навыков, которые подлежат контролю.

Контроль освоения тем включает в себя выполнение тестовых заданий, проведение опроса.

Проведение занятий в форме лекций имеет своей целью обеспечение слушателей теоретическими знаниями, развитие интереса к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформирование ориентиров для самостоятельной работы над курсом. В ходе обучения применяются лекции следующих типов: вводная, информационная и обзорная, проблемная, визуализация, с заранее запланированными ошибками.

На практических (семинарских) занятиях предполагается рассмотреть наиболее важные, существенные, сложные вопросы, которые наиболее трудно усваиваются при самостоятельном изучении дисциплины. Практические (семинарские) занятия включают в себя специально подготовленные рефераты, выступления по одной из актуальных проблем согласно темам, включенным в круг вопросов для изучения дисциплины. Тема для такого выступления выбирается слушателем из предложенного перечня тем. На семинаре слушатель проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, получает навыки устного выступления и культуры дискуссии.

Внеаудиторная самостоятельная работа слушателей над курсом организована в форме: домашней работы, логически продолжающей аудиторные занятия по заданию

преподавателя с установленными сроками исполнения. Дидактические цели: закрепление, углубление, расширение и систематизация знаний; формирование умений; самостоятельное овладение новым программным материалом; развитие самостоятельности мышления. Предусмотрены домашние работы текущего и опережающего характера; самоконтроль, работа с мультимедиа курсом.

Требования к выполнению самостоятельной работы.

1. Самостоятельная работа должна выполняться в соответствии заданием преподавателя.
2. Результаты самостоятельной работы должны иметь научную или практическую значимость, демонстрировать компетентность автора в раскрываемых вопросах, проявлять умения использовать теоретические знания при выполнении практических задач.
3. Самостоятельная работа, выполненная в письменной форме, должна быть исполнена самостоятельно, оформлена в соответствии с требованиями и представлена для контроля преподавателю в установленные сроки.

Выполнение указанных требований учитывается при оценке самостоятельной работы обучающегося.

Виды самостоятельной работы: проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы, решение контрольных задач.

Нормативно-правовые документы

1. Европейская хартия местного самоуправления (Страсбург 15.10.1985) // Собрание законодательства РФ, 07.09.1998, № 36, ст. 4466
2. Конституция Российской Федерации
3. Гражданский кодекс Российской Федерации.
4. Уголовный кодекс Российской Федерации.
5. Трудовой Кодекс Российской Федерации.
6. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.
7. Федеральный закон от 27 мая 2003 г. № 58–ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации».
8. Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».
9. Федеральный закон от 6 октября 2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
10. Федеральный закон от 02 марта 2007 г. N 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».
11. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ, 02.08.2010, N 31, ст. 4179.
12. Федеральный закон Российской Федерации от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» // Собрание законодательства РФ, 11.04.2011, N 15, ст. 2036.
13. Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 «О персональных данных» № 152-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3451.
20. Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
21. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 01.04.2019) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
22. Указ Президента РФ 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».
23. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376 (ред. от 18.03.2025) «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

24. Постановление Правительства Москвы от 23.04.2014 N 219-ПП (ред. от 28.10.2025) «Об организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг на территории города Москвы».

25. Постановление Правительства МО от 19.12.2017 N 1071/46 (ред. от 22.10.2025) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Московской области».

26. Распоряжение Правительства РФ от 19.01.2018 N 43-р (ред. от 26.10.2022) <Об утверждении перечня государственных услуг, для получения которых подача запросов, документов и информации, а также получение результатов предоставления таких услуг осуществляется в любом предоставляющем такие услуги подразделении федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации или многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг>

26. Распоряжение Правительства Ростовской области от 23.08.2012 № 365 «О межведомственном электронном документообороте» // Официальный сайт Правительства Ростовской области: http://www.donland.ru/

Основная литература

1. Овсянников, Ю. Н. Государственная служба Российской Федерации : учебник / Ю.Н. Овсянников. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 284 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2125013. - ISBN 978-5-16-019502-5. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2125013 (дата обращения: 26.11.2025). – Режим доступа: по подписке.

2. Кабашов, С. Ю. Урегулирование конфликта интересов и противодействие коррупции на гражданской и муниципальной службе: теория и практика : учебное пособие / С.Ю. Кабашов. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 192 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1076. - ISBN 978-5-16-019719-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2134344 (дата обращения: 26.11.2025). – Режим доступа: по подписке.

3. Актуальные проблемы управления, экономики и права: научные подходы студентов и аспирантов: сборник научных работ (декабрь 2023 года) : сборник научных трудов. — Москва: Дело РАНХиГС, 2024. — 539 с. — ISBN 978-5-907789-09-8. — Текст : электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/466034 (дата обращения: 26.11.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Ульянов, А. Ю. Государственная и муниципальная служба : учебное пособие / А. Ю. Ульянов. - Москва: РИОР, 2024. - 149 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-369-02157-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2189075 (дата обращения: 26.11.2025). – Режим доступа: по подписке.

5. Повышение эффективности и развитие личностного роста государственных и муниципальных служащих/ А.В.Баранов, Н.В.Бережная, Е.М.Медякова, Н.А.Кислицкая, О.В. Котлярова, Э.В.Малиненко, С.А.Литвинова, З.С.Мартемьянова, А.И.Морозова, А.В. Тагаев. – Ростов-на-Дону: Южно-Российский институт управления - филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (ЮРИУФ РАНХиГС), 2021. – 296 с.

6. Трансформация системы органов публичной власти: Учебно-методическое пособие / Е. М. Медякова, Л. А. Душакова, Т. В. Подольская [и др.]. – Ростов-на-Дону: Южно-Российский институт управления - филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте

Российской Федерации (ЮРИУФ РАНХиГС), 2022. – 288 с. – ISBN 978-5-6048816-0-6. – EDN USQJJM.

7. Цифровое и проектное управление / А.В.Баранов, Е. М. Медякова, Н.А. Кислицкая, А.Б. Бабанов, О.В. Котлярова, Т.Д. Кривошеева, С.А.Литвинова, Н.Д.Никоненко, А.В.Тагаев, В.Х.Тарацуян. – Ростов-на-Дону: Южно-Российский институт управления - филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (ЮРИУФ РАНХиГС), 2021. – 294 с.

8. Эффективное взаимодействие работников органов государственной власти в рабочем пространстве / Е. М. Медякова, Н. С. Котова, М. В. Перова [и др.]; ЮРИУ РАНХиГС. – Ростов-на-Дону: Южно-Российский институт управления - филиал РАНХиГС, 2022. – 259 с. – ISBN 978-5-6048816-1-3.

9. Агагулиев, Г. А. Коррупция и коррупционные преступления: исторический и социально-правовой анализ проблемы / Г. А. Агагулиев // Вестник науки. – 2021. – Т. 3. – № 1(34). – С. 111-113. – EDN PJTLDN.

10. Андреев В. Д., Абрамов В. И. Цифровизация государственного и муниципального управления: международный опыт и цели в России //Современные подходы к трансформации концепций государственного регулирования и управления в социально-экономических системах. – 2022. – С. 20-26.

11. Винокуров В.А. Должности Российского государства: понятие и классификация // Журнал российского права, 2020, N 7

12. Винокуров В.А. Об отдельных требованиях к кандидатам на должности государства как возможность реализации права гражданина на управление государством // Государственная власть и местное самоуправление, 2020, N 6

13. Гончарук Н.С. Некоторые итоги реформирования государственной гражданской службы в Российской Федерации // Муниципальная служба: правовые вопросы, 2020, N 2

14. Госслужбе нужны профессионалы // Журнал Бюджет. – 2022. – № 3(231). – С. 65. – EDN XYMUMR.

15. Гринько С. Д. Проблемы противодействия коррупции в системе органов государственной власти и местного самоуправления //Государственная служба и кадры. – 2022. – №. 1. – С. 174-177.

16. Гумерова, Г. И. Электронное правительство: учебник для вузов / Г. И. Гумерова, Э. Ш. Шаймиева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 226 с. — Текст: электронный.

17. Жиляков, В. В. Отдельные направления противодействия коррупции в органах внутренних дел как факторы обеспечения национальной безопасности российской федерации / В. В. Жиляков, О. А. Ибрагимов // Труды Академии управления МВД России. – 2021. – № 1(57). – С. 87-92. – EDN OABVXG.

18. Забузов, О. Н. Этика государственной и муниципальной службы: теория и кейсы: Учебное пособие / О.Н. Забузов, С.А. Мельков, Н.Х. Ряжапов, А.С. Сушанский — Москва: КноРус, 2023. — 305 с.

19. Зубарев С.М. Правовые риски цифровизации государственного управления // Актуальные проблемы российского права, 2020, N 6

20. Кондакова О. А. Проблемы реализации антикоррупционных стандартов в отношении лиц, замещающих государственные должности: конституционно-правовой аспект//Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Экономика. Управление. Право. – 2022. – Т. 22. – №. 1. – С. 96-103.

21. Королев Г.Н. Мелкое взяточничество: теория и практика правоприменения // Российский судья, 2020, N 9.

22. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 545 с. —

23. Наумов, В. Д. Коррупция в новом технологическом укладе / В. Д. Наумов, А. Е. Исаев // Символ науки: международный научный журнал. – 2021. – № 1.

24. Оробец, В. М. Система государственного и муниципального управления: учебное пособие / В. М. Оробец, А. А. Амиантов, И. С. Амиантова. — Москва: КНОРУС, 2023. — 311 с.

25. Прокофьев, С. Е. Государственный менеджмент: учебник и практикум для вузов / С. Е. Прокофьев, С. Г. Еремин, А. И. Галкин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 248 с

26. Пронский М.В. Правовой статус специального органа по управлению публичной службой Российской Федерации // "Муниципальная служба: правовые вопросы", 2020, N 2.

27. Путивцев, П. В. Дефицитарность личностно-профессиональной надёжности персонала госслужбы в условиях цифровизации / П. В. Путивцев // Человеческий капитал. – 2022. – № 1(157). – С. 219-228. – DOI 10.25629/HC.2022.01.25. – EDN ZWNHXD.

28. Разумовская, С. В. О порядке проверки достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, претендующими на замещение должностей федеральной госслужбы / С. В. Разумовская // Кадровик. – 2020. – № 4. – С. 22-26. – EDN DCRSQF.

29. Рыжикова, К. А. Проблемы коррупции в органах государственной власти / К. А. Рыжикова // Инновации. Наука. Образование. – 2021. – № 27. – С. 543-547. – EDN CTFSHW.С. 68-70. – EDN LVOOAS.

30. Хамидулин, В. С. Основы проектной деятельности: расширенный курс / В. С. Хамидулин. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 240 с.

31. Шевердяев С.Н. Конституционный запрет открывать счета в иностранных банках: закрепление, содержание, перспективы // Конституционное и муниципальное право, 2020, N 12.

32. Указ Президента РФ от 25.04.2022 N 232 "О государственной информационной системе в области противодействия коррупции "Посейдон" и внесении изменений в некоторые акты Президента Российской Федерации" (вместе с "Положением о государственной информационной системе в области противодействия коррупции "Посейдон")

Дополнительная литература

1. Абакумова Е.Б. Теоретико-правовой анализ ограничений конституционных прав граждан, замещающих государственные должности субъекта Российской Федерации // Современное право, 2019, N 10

2. Аверин, А. В. Имидж органа власти в цифровой среде как фактор привлекательности госслужбы / А. В. Аверин, И. В. Погодина, Д. А. Авдеев // Государственная власть и местное самоуправление. – 2022. – № 5. – С. 42-45. – DOI 10.18572/1813-1247-2022-5-42-45. – EDN LTCUDJ.

3. Алиева Т. М. Стимулирование персонала в системе госслужбы / Т. М. Алиева // Актуальные проблемы и перспективы развития экономики: российский и зарубежный опыт. – 2022. – № 1(39). – С. 20-26. – EDN OLAYFE.

4. Афанасьева М.П. Роль законодательного регулирования в механизме обеспечения конституционного права на равный доступ к отдельным видам публичной службы // Государственная власть и местное самоуправление, 2020, N 4

5. Боташева З. Х. Открытость и доступность информации о деятельности органов власти как принцип государственного и муниципального

управления//Информационные технологии как основа эффективного управления. – 2022. – С. 167.

6. Вородюхин С. Е., Лысенко В. А., Васильев В. В. Пути совершенствования мер, направленных на противодействие коррупции на современном этапе развития России //Вестник Московского университета МВД России. – 2022. – №. 1. – С. 74-79.

7. Гриценко В. В. Административно-правовой институт запретов на государственной гражданской службе Российской Федерации: современное состояние, перспективы развития и совершенствования //Вестник ВГУ. Серия: Право. – 2022. – №. 1. – С. 83-97.

8. Занина Т.М., Шебанова О.А. Некоторые особенности административно-правового статуса федеральных государственных гражданских служащих в ОВД //Административное право и процесс, 2019, N 12

9. Кобец, П. Н. О роли международных финансовых учреждений и международных независимых некоммерческих организаций по противодействию коррупции / П. Н. Кобец, Д. А. Бражников, Н. С. Делов // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2021. – № 6(133). – С. 112-115. – EDN CCQFGQ.

10. Ковтков Д.И., Кузнецов В.И. Правовые проблемы формирования резерва кадров на государственной гражданской службе // Журнал российского права, 2019, N 11

11. Комахин Б.Н. Инновационное развитие служебной деятельности в условиях совершенствования информационных технологий // Административное право и процесс", 2019, N 3

12. Корочкина, С. В. Аудит рабочего времени на госслужбе / С. В. Корочкина // Вестник Университета Правительства Москвы. – 2022. – № 1(55). – С. 34-39. – EDN XQKCVU.

13. Кузнецов В.И., Трунцевский Ю.В., Ломакина Л.А. Увольнение государственных гражданских служащих в связи с утратой доверия: проблемы теории и практики // Журнал российского права, 2020, N 1

14. Лаптева Л.Е., Юртаева Е.А. Этические правила противодействия коррупции // Российский юридический журнал, 2019, N 5

15. Мигачев Ю.И., Чекмарев Г.Ф. Военная служба как вид государственной службы Российской Федерации (административные и информационные аспекты) // Административное право и процесс, 2019, N 5

16. Михарес, В. М. Азбука коррупции в странах Латинской Америки / В. М. Михарес // Латинская Америка. – 2021. – № 6. – С. 106-110. – DOI 10.31857/S0044748X0014987-4. – EDN OTPAHR.

17. Мурашкин И.Ю. Субъекты коррупционных правонарушений // Российская юстиция, 2019, N 8

18. Ноздрачев А.Ф. Институт ротации в системе государственной гражданской службы // Журнал зарубежного законодательства и сравнительного правоведения", 2019, N 5

19. Петухова Н. В., Дресс-код на госслужбе / Н. В. Петухова // Бюджетный учет. – 2021. – № 3(195). – С. 72-77. – EDN UTAHZQ.

20. Россинская Е.Р. Антикоррупционная экспертиза нормативных правовых актов и их проектов: проблемы теории и практики / М.: Норма: Инфра-М, 2019.

21. Скляр Е. М. Контроль за исполнением международно-правовых обязательств государств в сфере противодействия коррупции: проблемы корректности индекса восприятия коррупции / Е. М. Скляр, А. В. Пономарев // Modern Science. – 2022. – № 6-1. – С. 243-247. – EDN ZAKUPK.

22. Государственное и муниципальное управление / Е. М. Медякова, А. И. Морозова, М. А. Овакимян [и др.]. – Ростов-на-Дону: Южно-Российский институт управления - филиал федерального государственного бюджетного образовательного

учреждения высшего профессионального образования Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (ЮРИУФ РАНХиГС), 2018. – 140 с.

Интернет-источники:

1. Официальный сайт Президента Российской Федерации – www.kremlin.ru.
2. Официальный сайт Правительства Российской Федерации – www.government.ru.
3. Официальный сайт «Открытое Правительство» - www.open.gov.ru
4. Официальный сайт Правительства Ростовской области - www.donland.ru.

Информационные базы:

1. Поисковая система нормативных правовых актов «Гарант» [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.garant.ru
2. Поисковая система нормативных правовых актов «Консультант+» [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.consultant.ru
3. JSTOR [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.jstor.org
4. Science Direct [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.sciencedirect.com/
5. Oxford Journals [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.oxfordjournals.org/
6. Web of Science (WoS) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.webofknowledge.com
7. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://polpred.com/news
8. ПравоИнформ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.base.spinform.ru/index.fwx
9. ЭБС IPRbooks [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru
10. ЭБС издательства ЮРАЙТ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.biblio-online.ru/home;jsessionid=8a54e6204214e246766a3b2dafb9?0
11. Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://grebennikon.ru
12. ЭБС издательства «ЛАНЬ» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://e.lanbook.com

4. Оценка качества освоения программы

Итоговая аттестация по программе – зачет (в форме тестирования) с применением тестового комплекса (тестовые задания, отражающие содержание каждой темы образовательной программы). Объем итоговой аттестации - 2 академических часа.

Общие требования к итоговым аттестационным испытаниям

К итоговым аттестационным испытаниям допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение программы дополнительного профессионального образования.

Итоговые испытания проводятся в форме тестирования с применением тестового комплекса (тестовые задания, отражающие содержание каждой темы образовательной программы).

Решения итоговых аттестационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе

голосов председатель комиссии (или заменяющий его заместитель председателя комиссии) обладает правом решающего голоса.

Все решения итоговых аттестационных комиссий оформляются протоколами. Протоколы заседаний ИАК подписываются председателем соответствующей итоговой аттестационной комиссии (в случае отсутствия председателя – его заместителем) и секретарем итоговой аттестационной комиссии и хранятся в архиве согласно номенклатуре дел.

Дополнительные заседания ИАК организуются в установленные Институтом сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим итоговых аттестационных испытаний по уважительной причине.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, выдается справка об обучении или о периоде обучения установленного Академией образца.

Слушатели, не прошедшие итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, подлежат отчислению из Академии.

Процедура проведения итоговых аттестационных испытаний

Итоговой аттестацией по образовательной программе предусмотрен зачет в форме тестирования с использованием ЭО.

Тестирование проводится по месту нахождения слушателя.

Лицам, завершившим освоение дополнительной профессиональной образовательной программы, но не подтвердившим соответствие подготовки требованиям, предъявляемым к слушателям, при прохождении итоговых аттестационных испытаний, при восстановлении в Академии назначаются повторные итоговые аттестационные испытания в порядке, определяемом Академией, но не более двух раз. Слушатели не прошедшие итоговую аттестацию или получившие неудовлетворительные результаты, вправе пройти итоговую аттестацию в сроки, определенные Институтом, но не позднее чем через три года после прохождения итоговой аттестации впервые. Лицам, не проходившим итоговых аттестационных испытаний по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), предоставляется возможность пройти итоговые аттестационные испытания без отчисления из Академии.

По результатам аттестационного испытания слушатель имеет право подать апелляцию о нарушении, по мнению слушателя, установленного порядка проведения аттестационного испытания и (или) о несогласии с полученной оценкой результатов аттестационного испытания в апелляционную комиссию. После рассмотрения апелляции апелляционная комиссия принимает решение об изменении оценки результатов аттестационного испытания; или сохранении указанной оценки без изменения. Решение апелляционной комиссии в форме протокола заседания доводится до сведения слушателя.

Фонд оценочных средств итоговой аттестации

Шкала оценивания итогового зачета (в форме тестирования)

Максимальный балл – 100

Проходной балл – 50% и более правильных ответов

0-49%	не зачтено
50-100%	зачтено

Оценочные средства
по дополнительной профессиональной программе

повышения квалификации

№	Содержание вопроса
1.	Какие из перечисленных характеристик относятся к внешней клиентоцентричности? *(выберите несколько вариантов ответа)* 1. **Ориентация на потребности граждан и бизнеса.** 2. Оптимизация внутренних административных процедур. 3. **Внедрение удобных цифровых сервисов (например, портал "Госуслуги").** 4. Повышение зарплат сотрудников.
	Ответ: 1,3
2.	Кого можно отнести к "внутренним клиентам" в государственном управлении? *(выберите несколько вариантов ответа)* 1. **Сотрудник отдела, зависящий от работы другого отдела.** 2. **Региональное управление, получающее методические указания от федерального центра.** 3. Предприниматель, оформляющий лицензию. 4. Гражданин, подающий заявление в МФЦ.
	Ответ: 1,2
3.	Какие инструменты способствуют развитию клиентоцентричности в госуправлении? *(выберите несколько вариантов ответа)* 1. **Система обратной связи (опросы, жалобы, предложения).** 2. **Цифровизация услуг (электронные очереди, онлайн-заявки).** 3. Увеличение количества проверок бизнеса. 4. Обучение госслужащих сервисному подходу.
	Ответ: 1,2
4.	Какие из перечисленных мер НЕ соответствуют принципам клиентоцентричности? *(выберите несколько вариантов ответа)* 1. Сокращение сроков оказания услуг. 2. **Введение дополнительных справок для получения услуги.** 3. **Отказ от публичных обсуждений с гражданами.** 4. Создание единого окна в МФЦ.
	Ответ: 2,3
5.	Какие группы стейкхолдеров включаются в новое понятие "клиент" в госуправлении? *(выберите несколько вариантов ответа)* 1. **Граждане.** 2. **Бизнес-организации.** 3. **НКО и общественные объединения.** 4. Только бюджетные учреждения.
	Ответ: 1,2,3
6.	Как внутренняя клиентоцентричность влияет на качество госуслуг? *(выберите несколько вариантов ответа)* 1. **Ускоряет межведомственное взаимодействие.** 2. **Снижает бюрократические барьеры для сотрудников.** 3. Позволяет сократить штат госслужащих. 4. **Повышает удовлетворенность персонала, что улучшает работу с гражданами.**
	Ответ: 1,2,4
7.	Какие показатели могут оценить уровень клиентоцентричности? *(выберите несколько вариантов ответа)* 1. **Индекс удовлетворенности граждан (NPS).** 2. **Время ожидания услуги.**

№	Содержание вопроса
	3. Количество изданных нормативных актов. 4. **Доля онлайн-заявок от общего числа обращений.**
	Ответ:1,2,4
8.	**Проактивный режим оказания услуг** это: 1. Механизм, при котором **результатом предоставления услуги является не выдача документа на бумажном носителе, а запись в электронном реестре** 2. **Система, при которой государственные услуги предоставляются автоматически, без лишних действий со стороны граждан.** 3. Возможность заявителя **получить в комплексе все необходимые услуги** — и услуги непосредственно организации, и государственные, муниципальные услуги — **без дополнительного обращения в органы власти** 4. **Концепция государственного управления, ориентированная на постоянное совершенствование процессов удовлетворения потребностей клиента на основе непрерывного изучения клиентского опыта**.
	Ответ: 2
9.	«Госключ» это: 1. Информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию**.** 2. Электронный документ или документ на бумажном носителе, выданные удостоверяющим центром либо доверенным лицом удостоверяющего центра и подтверждающие принадлежность ключа проверки электронной подписи владельцу сертификата ключа проверки электронной подписи 3. **Мобильное приложение для создания и использования электронной подписи, которое позволяет подписывать с телефона или планшета юридически значимые документы и заявления, заключать договоры в электронном виде**.
	Ответ: 3
10.	Что включает понятие «ценность для заявителя» в госуправлении? *(выберите несколько вариантов ответа)* 1. **Минимизация времени получения услуги.** 2. **Простота и понятность процедуры.** 3. Увеличение количества требуемых документов. 4. **Персонализированный подход к решению проблемы.**
	Ответ: 1,2,4
11.	Какие методы используются для анализа потребностей клиентов? *(выберите несколько вариантов ответа)* 1. **Опросы и анкетирование.** 2. **Customer Journey Map (карта пути клиента).** 3. Написание эссе. 4. **Фокус-группы с получателями услуг.**
	Ответ: 1,2,4
12.	Услуга при клиентоцентричном подходе это: 1. Деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса заявителя**.** 2. **Деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая по запросам заявителей**. 3. Обстоятельства, формирующие у клиента потребности, удовлетворяемые через взаимодействие с органами и организациями

№	Содержание вопроса
	Ответ: 2
13.	Какие принципы является основным при построении карты пути клиента (CJM)? *(выберите несколько вариантов ответа)* 1. Отражение только официальных процедур. 2. **Учет реального опыта и эмоций клиента на всех этапах.** 3. Ориентация на удобство сотрудников учреждения. 4. **Минимизация этапов взаимодействия.**
	Ответ: 2,4
14.	Инструменты для повышения удовлетворенности клиентов *(выберите несколько вариантов ответа)*: 1. **Внедрение CRM-систем.** 2. Отмена обратной связи. 3. **Чат-боты для ответов на частые вопросы.** 4. **Система оценки услуг по шкале NPS.**
	Ответ: 1,3,4
15.	Что НЕ относится к клиентоориентированным практикам? *(выберите несколько вариантов ответа)* 1. Гибкий график работы МФЦ. 2. **Требование нотариального заверения для простых справок.** 3. **Отсутствие информации о сроках оказания услуги.** 4. Возможность подачи жалобы онлайн.
	Ответ: 2,3
16.	**Основные задачи сервис-дизайна** *(выберите несколько вариантов ответа)***:** 1. **Проектирование сервисов с позиции человека, получающего услугу, выявление «проблемных» мест и улучшение их качества и удобства для людей.** 2. Систематизация и стандартизация документов, хранение и защиту информации, оптимизацию бизнес-процессов, а также соответствие законодательству 3. Обеспечение правомерности предоставления услуг органами, которые их оказывают, а также услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, Определение заявительного порядка обращения за предоставлением государственных услуг. 4. **Оптимизация сервисов и процессов предоставления услуг с учётом цифровой трансформации, описание целевого состояния (ОЦС) по государственным услугам**
	Ответ: 1,4
17.	Справочный интернет-ресурс, посвящённый СМЭВ, в том числе содержащий методические рекомендации, иную документацию по работе со СМЭВ, обеспечивающий информирование участников взаимодействия об изменении такой документации, изменениях в работе со СМЭВ, иных изменениях, функционирующий согласно Методическим рекомендациям по работе со СМЭВ - это **1. ЕСКС.** 2. МЭДО. 3. ПОС. 4. НСУД.
	Ответ: 1
18.	Какой фактор наиболее значительно влияет на лояльность клиентов госуслуг? 1. Количество филиалов учреждения. 2. **Предсказуемость и надежность сервиса.** 3. Частота изменения регламентов.

№	Содержание вопроса
	4. Наличие платных услуг.
	Ответ: 2
19.	НСУД предусматривает использование: 1. **СМЭВ 4.** 2. СМЭВ 3. 3. СМЭВ 2.
	Ответ: 1
20.	Витрина данных представляет собой: 1. **Комплекс программных и технических средств в составе информационно-телекоммуникационной инфраструктуры Участника взаимодействия, обеспечивающий хранение и предоставление данных другим Участникам взаимодействия с использованием ПОДД СМЭВ.** 2. SQL-запрос, выраженный в терминах Модели данных, загруженной в ПОДД, и зарегистрированный в Ядре ПОДД СМЭВ под символической мнемоникой, используемой ИС Потребителя ПОДД СМЭВ для выполнения регламентированного запроса. 3. Подсистема обеспечения доступа к данным федеральной государственной информационной системы «Единая система межведомственного электронного взаимодействия». 4. Набор настраиваемых экранов, который заключает в себе единую бизнес-функцию, а также позволяющий быстро разработать услугу, не вникая в детали реализации этой бизнес-функции.
	Ответ: 1

ВНУТРЕННЯЯ РЕЦЕНЗИЯ

на дополнительную профессиональную программу повышения квалификации

«Современные подходы к повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг»

Категория слушателей программы. Программа предназначена для лиц, замещающих государственные должности, для государственных гражданских служащих (федеральных или субъектов Российской Федерации), муниципальных служащих или лиц, замещающих муниципальные должности, сотрудников организаций, учреждений и предприятий различных форм собственности.

К освоению программы допускаются лица, имеющие или получающие среднее профессиональное образование или высшее образование.

Актуальность программы. Программа нацелена на подготовку менеджеров для управленческой, аналитической и консультационной деятельности. Особенность программы состоит в том, что она дает возможность самостоятельно применять полученные в процессе обучения знания, умения и навыки, использовать наиболее целесообразные приемы, методы и средства управления в любой сфере деятельности (в государственных органах, государственных корпорациях и фондах, бюджетных учреждениях, а также коммерческих компаниях, часто взаимодействующих с государством).

Цель программы.

Цель обучения по дополнительной профессиональной программе – программе повышения квалификации муниципальных служащих муниципальных образований Ростовской области, работников администраций муниципальных образований Ростовской области, не являющихся муниципальными служащими, работников муниципальных учреждений (далее соответственно – программа повышения квалификации, слушатели, обучающиеся) – совершенствование компетенций слушателей в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг, повышения качества их предоставления, актуальным вопросам развития данной сферы, инструментам и критериям оптимизации услуг, обеспечению их предоставления в электронном виде в непрерывном режиме, осуществлению межведомственного электронного взаимодействия, созданию цифровых административных регламентов предоставления муниципальных услуг, а также применению навыков в области межведомственного электронного документооборота.

Основное направление подготовки.

Профессиональный стандарт, утверждённый Приказом Минтруда России от 27.04.2023 N 421н "Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению документами организации» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.05.2023 N 73602).

Приказ РАНХиГС «Об утверждении образовательного стандарта Академии по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление от 15.04.2024 года №7397.

Особенности программы.

Формы обучения – очная

Срок реализации программы. 24 академических часа. Занятия проводятся в течение 3 рабочих дня по расписанию: 3 рабочих дня в неделю, по 6-8 учебных часов в день. По окончании занятий проводится итоговая аттестация.

Заключение.

Программа соответствует требованиям, предъявляемым к дополнительным профессиональным программам повышения квалификации и рекомендуется к реализации.

В целом, рецензируемая программа дополнительного профессионального образования (повышение квалификации) отвечает основным требованиям профессионального стандарта, а также позволяет обучающимся развить необходимые компетенции, повысить квалификацию и быть готовым осуществлять свою профессиональную деятельность на высоком уровне.

Рецензент

ВНЕШНЯЯ РЕЦЕНЗИЯ

на дополнительную профессиональную программу повышения квалификации
«Современные подходы к повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг»

Категория слушателей программы. Программа предназначена для лиц, замещающих государственные должности, для государственных гражданских служащих (федеральных или субъектов Российской Федерации), муниципальных служащих или лиц, замещающих муниципальные должности, сотрудников организаций, учреждений и предприятий различных форм собственности.

К освоению программы допускаются лица, имеющие или получающие среднее профессиональное образование или высшее образование.

Актуальность программы. Деятельность государственного и муниципального управления связана с принятием целенаправленных решений, определяющих социально-экономическое развитие общества в соответствии с интересами этого общества и с реализацией этих решений. Развитие отношений между государством и обществом вызвало появление такой науки как государственное и муниципальное управление. Программа нацелена на подготовку менеджеров для управленческой, аналитической и консультационной деятельности. Особенность программы состоит в том, что она дает возможность самостоятельно применять полученные в процессе обучения знания, умения и навыки, использовать наиболее целесообразные приемы, методы и средства управления в любой сфере деятельности (в государственных органах, государственных корпорациях и фондах, бюджетных учреждениях, а также коммерческих компаниях, часто взаимодействующих с государством).

Цель программы.

Цель обучения по дополнительной профессиональной программе – программе повышения квалификации муниципальных служащих муниципальных образований Ростовской области, работников администраций муниципальных образований Ростовской области, не являющихся муниципальными служащими, работников муниципальных учреждений (далее соответственно – программа повышения квалификации, слушатели, обучающиеся) – совершенствование компетенций слушателей в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг, повышения качества их предоставления, актуальным вопросам развития данной сферы, инструментам и критериям оптимизации услуг, обеспечению их предоставления в электронном виде в непрерывном режиме, осуществлению межведомственного электронного взаимодействия, созданию цифровых административных регламентов предоставления муниципальных услуг, а также применению навыков в области межведомственного электронного документооборота.

Основное направление подготовки.

Приказ РАНХиГС «Об утверждении образовательного стандарта Академии по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление» от 15.04.2024 года №7397;

Приказ Минтруда России от 27.04.2023 N 421н "Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению документами организации» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.05.2023 N 73602)

Особенности программы.

Формы обучения – очная

Срок реализации программы. 24 академических часа. Занятия проводятся в течение 3 рабочих дня по расписанию: 3 рабочих дня в неделю, по 6-8 учебных часов в день. По окончании занятий проводится итоговая аттестация.

Заключение.

Программа соответствует требованиям, предъявляемым к дополнительным профессиональным программам повышения квалификации и рекомендуется к реализации.

Интегрированный характер программы обеспечивает ее новизну и индивидуальность. Программа реализуется через внедрение современных педагогических технологий. Программа соответствует требованиям нормативно-правовых актов, регламентирующих порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным программам, и предназначена для повышения квалификации.

Механизм реализации программы выражен в формах, методах и средствах обучения, учете особенностей учащихся. Включенные в структуру программ темы раскрывают сущность актуальных на сегодняшний день проблем, связанных с изучением управления в сфере закупок. Кроме того, структура каждой программы в целом логична и последовательна, а включенные в нее темы раскрывают сущность актуальных на сегодняшний день задач и проблем в изучаемой сфере.

Содержание представленной программы и ее оценочных средств итоговой аттестации отражает оценку достижений запланированных результатов обучения и уровня сформированности у слушателей компетенций, заявленных в образовательной программе. Контроль и оценка результатов освоения программ включают в себя показатели оценки результатов, формы и методы контроля и оценки освоенных профессиональных компетенций. Все это в совокупности позволяет сделать вывод о высококачественном содержании образовательной программе и ее практической значимости.

Рецензент

Приложение № 2

Аннотация программы повышения квалификации

АННОТАЦИЯ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации
«Современные подходы к повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг»

Деятельность государственного и муниципального управления связана с принятием целенаправленных решений, определяющих социально-экономическое развитие общества в соответствии с интересами этого общества и с реализацией этих решений. Развитие отношений между государством и обществом вызвало появление такой науки как государственное и муниципальное управление. Программа нацелена на подготовку менеджеров для управленческой, аналитической и консультационной деятельности. Особенность программы состоит в том, что она дает возможность самостоятельно применять полученные в процессе обучения знания, умения и навыки, использовать наиболее целесообразные приемы, методы и средства управления в любой сфере деятельности (в государственных органах, государственных корпорациях и фондах, бюджетных учреждениях, а также коммерческих компаниях, часто взаимодействующих с государством).

1. **Направление подготовки:**

Приказ РАНХиГС «Об утверждении образовательного стандарта Академии по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление» от 15.04.2024 года №7397;

Приказ Минтруда России от 27.04.2023 N 421н "Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению документами организации» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.05.2023 N 73602)

13. **Категория слушателей:** муниципальные служащие муниципальных образований Ростовской области, работники администраций муниципальных образований Ростовской области, не являющиеся муниципальными служащими, работники муниципальных учреждений.

К освоению программы допускаются лица, имеющие или получающие среднее профессиональное образование или высшее образование.

14. Форма обучения: очная.

15. Период реализации программы: 24 часа

16. Период актуальности программы: до 24.03.2026 г.

17. Язык, на котором реализуется программа: русский

18. **Основные модули/разделы/дисциплины/темы программы:**

1.	**Раздел 1. Оптимизация услуг.**
1.1	Основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Обзор актуальных изменений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
1.2	Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг: организация предоставления услуг в упреждающем (проактивном) режиме, внедрение реестровой модели предоставления услуг, многоканальности и экстерриториальности получения государственных услуг. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 25.05.2022 № 951.

1.3	Переход к цифровым административным регламентам (цифровой регламент): понятие цифрового регламента, правовые основы разработки, задачи и преимущества цифрового регламента, ключевые отличия цифрового регламента от «обычного» регламента предоставления услуги, сроки разработки цифровых регламентов. Основные подходы к переводу муниципальных услуг в электронный вид: правовые основания, необходимость корректировки муниципальных правовых актов, различия между массовыми социально значимыми и прочими услугами.
1.4	Внедрение принципов клиентоцентричности в органах местного самоуправления: федеральный проект «Государство для людей» как одна из инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года. Обзор лучших отечественных и зарубежных практик внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти.
2.	**Раздел 2. Межведомственный электронный документооборот.**
2.1	Правовое регулирование организации межведомственного электронного взаимодействия исполнительных органов и органов местного самоуправления с использованием Единой системы межведомственного электронного взаимодействия. Понятие межведомственного запроса. Подсистема обеспечения доступа к данным федеральной государственной информационной системы «Единая система межведомственного электронного взаимодействия» (СМЭВ 4). Отличия СМЭВ 4 от СМЭВ 3. Платформы Единой Системы Контекстных Справок (ЕСКС) и Личного Кабинета Участника Взаимодействия: назначение, функциональность, перспективы развития. Возможности поиска электронных сервисов для организации межведомственного электронного взаимодействия в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг.
2.2	Единая система нормативной справочной информации (ЕСНСИ): назначение, справочники, форматы взаимодействия. Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) и ее ключевые функции. Федеральная государственная информационная система Платформа государственных сервисов (ФГИС ПГС): основные задачи и функционал.
2.3	Государственная политика в области использования электронных документов и электронной цифровой подписи. Понятия «Электронный документ», «Электронная подпись», разновидности, область применения, перспективы применения. Мобильное приложение «Госключ»: понятие, правовые основания, назначение и область применения, подписание документов с помощью усиленной неквалифицированной электронной подписи (УНЭП), усиленной квалифицированной электронной подписи (УКЭП), получение сертификатов УНЭП и УКЭП в «Госключе».
3.	**Раздел3. Клиентоцентричность как модель государственного управления.**
3.1	Основные понятия клиентоцентричности, ее принципы и значение для государственного и муниципального управления. Основное содержание стандартов клиентоцентричности (декларация ценностей, стандарт «Государство для людей», стандарт «Государство для бизнеса», стандарт для внутреннего клиента).
3.2	Внешняя и внутренняя клиентоцентричность. Новое понятие «клиент» в государственном и муниципальном управлении.
3.3	Основные принципы клиентоориентированного подхода в государственном управлении (понятие «ценность» для заявителя, методы и инструменты анализа потребностей клиентов, оценка качества муниципальных услуг, управление клиентским опытом и удовлетворенностью клиентов, принципы построение карты пути клиента).

3.4	Процессный подход в государственном и муниципальном управлении: инструменты картирования, анализа и оптимизации процессов. Отличие от проектного управления. Комплексное применение стандартов клиентоцентричности: переход от концепции предоставления отдельных услуг к решению «жизненных ситуации» заявителя. Применение клиентоориентированных подходов при проектировании и оптимизации интерактивных государственных сервисов. Понятие сервис-дизайна. Основные подходы к подтверждению качества муниципальных услуг. Понятие сертификации.

19. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости слушателя:

20. Основная литература:

1. Государственное и муниципальное управление / Е.М. Медякова, А.И. Морозова, М.А. Овакимян [и др.]. – Ростов-на-Дону: Южно-Российский институт управления - филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (ЮРИУФ РАНХиГС), 2018. – 140 с.

2. Гаврилова Л.А. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг: преимущества и проблемы создания // Сервис plus. 2018. Т. 9. № 1. С. 26-33.