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

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)

2. **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.

3. **Форма обучения:** очная.
4. **Период реализации программы:** 24 часа
5. **Период актуальности программы:** до 24.03.2026 г.
6. **Язык, на котором реализуется программа:** русский
7. **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.

8. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости слушателя:

9. 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.