

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Владимир Александрович Шамахов  
Должность: директор  
Дата подписи: 2021.01.21  
Уникальный программный ключ:  
2ca9543fd4843214a9c911304a24cc3a66810c79

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**  
**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

Директор  
  
В.А. Шамахов  
23 2021 г.  
УТВЕРЖДЕНА  
ученым советом СЗИУ РАНХиГС  
Протокол от «21» 12 2021 г. №6

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
**повышения квалификации**  
**«Вопросы повышения качества предоставления государственных**  
**услуг»**

Разработчик: факультет дополнительного профессионального образования

Руководитель структурного подразделения:

д-р, экон. наук, доцент, декан ФДПО  
(ученая степень и (или) ученое звание, должность, структурное подразделение)



(подпись)

Л.Г. Каранатова  
(И.О. Фамилия)

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании совета ФДПО «26» ноября 2021г., протокол №4.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.Общая характеристика программы.....	4
1.1.Цель и задачи реализации .....	4
1.2.Нормативная правовая база .....	4
1.3.Планируемые результаты освоения .....	4
1.4. Категория слушателей .....	6
1.5.Формы обучения и сроки освоения.....	6
1.6.Период обучения и режим занятий .....	6
1.7.Документ о квалификации .....	6
2.Содержание программы .....	6
2.1.Календарный учебный график.....	6
2.2.Учебный план.....	7
2.3.Содержание программы .....	8
3.Организационно-педагогические условия реализации программы.....	10
3.1. Кадровое обеспечение .....	9
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы.....	15
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.....	15
4.Оценка качества освоения программы.....	16

## **1. Общая характеристика программы**

### **1.1. Цель и задачи реализации**

Цель дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Вопросы повышения качества предоставления государственных услуг» - совершенствование имеющихся компетенций в сфере психологического обеспечения профессиональной деятельности государственных служащих.

Задачи:

-изучить вопрос использования информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг;

-обозначить принципы финансового обеспечения предоставления государственных услуг в социальной сфере;

- нормативное правовое регулирование предоставления государственных услуг.

### **1.2. Нормативная правовая база**

Программа разработана на факультете дополнительного профессионального образования на основании ряда законов и нормативных правовых актов в области дополнительного профессионального образования, в т.ч:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 29.12.2022) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.10.2022);

2. Постановление Правительства РФ от 12.05.2012 N 473 (ред. от 16.09.2021) «Об утверждении устава федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»»;

3. Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 N 499 (ред. от 15.11.2013) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (Зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 N 29444);

4. Приказ Минобрнауки России от 23.08.2017 N 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

5. Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 N 1016 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования- бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление» (Зарегистрировано в Минюсте России 27.08.2020 N 59497);

6. Приказ РАНХиГС от 29.03.2021 N 01-3023 «Об утверждении образовательного стандарта Академии по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»;

7. Приказ РАНХиГС «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию» N02-461 от 19.04.2019 года;

8. Приказ РАНХиГС от 13.08.2021 года N02-835, утверждение «Порядка разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки».

### 1.3. Планируемые результаты освоения

Планируемые результаты освоения включены в таблицу (Таблица 1).

Таблица 1. Планируемые результаты освоения

Виды деятельности	Универсальные компетенции (формируются и совершенствуются) <sup>1</sup>	Знания	Умения	Практический опыт
ВД 1. Коммуникативная деятельность	ОПК 1. Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности	норм законодательства Российской Федерации и норм служебной этики на государственной службе	соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности	применения полученных знаний в профессиональной деятельности
	ОПК 5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	информационных технологий в управлении	использовать государственные информационные системы в профессиональной деятельности	применения технологий электронного правительства и предоставления государственных услуг

<sup>1</sup> Приказ РАНХиГС от 29.03.2021 N 01-3023 «Об утверждении образовательного стандарта Академии по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»;

	ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	системы государственного управления	осуществлять коммуникации с негосударственным и институтами, средствами массовой информации и гражданами	осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций
--	---	-------------------------------------	--	---

#### 1.4. Категория слушателей

Требования к слушателям программы:

к освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- 1) лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

#### 1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения: дневная.

Срок освоения - 40 академических часов.

контактная работа – 39 академических часов;

Итоговая аттестация – 1 академический час.

#### 1.6. Период обучения и режим занятий

Продолжительность обучения – 5 дней

Режим занятий – не более 8 часов в день.

#### 1.7. Документ о квалификации

Вид документа, выдаваемый при успешном освоении программы - удостоверение о повышении квалификации РАНХиГС.

### 2. Содержание программы

#### 2.1. Календарный учебный график

Таблица 2. Календарный учебный график

Период обучения (день)				
1	2	3	4	5
УЗ	УЗ	УЗ	УЗ	УЗ/ИА

УЗ - учебные занятия; ИА - итоговая аттестация.

## 2.2. Учебный план

Таблица 3. Учебный план

	Наименование дисциплины	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.				Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.				Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация	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
1	Нормативное правовое регулирование предоставления государственных услуг	18	18	3		15											ОПК 1
2	Особенности оказания и принципов финансового обеспечения предоставления государственных услуг в социальной сфере, в том числе в сфере образования	2	2	1		1											ОПК-7
3.	Некоммерческие организации в оказании государственных услуг	8	8	3		5											ОПК 5
4.	Федеральные государственные информационные системы	11	11	3		8											ОПК-5
	Итого	39	39	10		29										1	
	Итоговая аттестация	1	1														ЭТ
	Всего	40	40	10		29										1	

ЭТ- экзамен традиционный

### 2.3. Содержание программ по разделам

Таблица 4. Содержание программы

Номер темы и наименование	Содержание темы
Тема 1. Нормативное правовое регулирование предоставления государственных услуг	Основные положения Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и отдельных положений Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 N 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года". Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг, в том числе, в социальной сфере. Общие требования к предоставлению государственных услуг. Административные регламенты исполнения государственных функций и административные регламенты предоставления государственных услуг. Организация предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах. Вопросы оценки коррупционных рисков при оказании государственных услуг. Совершенствование нормативной правовой базы в целях обеспечения доступа негосударственных организаций к оказанию государственных услуг в социальной сфере.
Тема 2. Особенности оказания и принципов финансового обеспечения предоставления государственных услуг в социальной сфере, в том числе в сфере образования	Особенности оказания и принципов финансового обеспечения предоставления государственных услуг в социальной сфере, в том числе в сфере образования.
Тема 3. Некоммерческие организации в оказании государственных услуг	Развитие и укрепление потенциала социально ориентированных некоммерческих организаций и их участие в оказании государственных услуг в сфере социального обслуживания, образования, здравоохранения, культуры и туризма, физкультуры и спорта. Методы и механизмы имущественной, информационной, финансовой поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих социальные услуги.
Тема 4. Федеральные государственные информационные системы	Федеральные государственные информационные системы, обеспечивающие предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций). Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Единая система межведомственного электронного взаимодействия. Ознакомление с основным функционалом соответствующих систем. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг (предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме). Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг.



### 3. Организационно-педагогические условия реализации программы

#### 3.1. Кадровое обеспечение

Таблица 5. Сведения о профессорско-преподавательском составе

Ф.И.О. Преподавателя/ ведущего специалиста	Специальность, присвоения квалификация по диплому	Дополнительн /ая/ые квалификаци/я/и	Место работы, должность, основное	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области професси ональной деятельн ости/ по дополнит ельной квалифи кации	Стаж научно- педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля), практики/стажировок и (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по преподава емой дисципли не (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Соловьева Анна Константи новна	Высшее. Специалитет, Санкт- Петербургский государственный университет: Юриспруденция. Юрист	Повышение квалификации. Активные и интерактивные образовательные технологии. Организация учебного процесса с использованием технологий электронного обучения по смешанной модели (на основе LMS Moodle), ФГБОУ ВО "Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ", 24.12.2017 Повышение квалификации. Международное и национальное право в условиях цифровой трансформации, РАНХиГС, 02.04.2020 Повышение квалификации. Сопровождение учебного процесса в	Юридический факультет СЗИУ РАНХиГС, заведующая кафедрой конституционн ого и административ ного права	Доцент, кандидат юридических наук, Северо-Западная академия государственной службы, 1999, 12.00.14 Административное право; административный процесс	22	22	22	Общие требования к предоставлению государственных услуг. Административные регламенты исполнения государственных функций и административные регламенты предоставления государственных услуг

		системе электронного обучения (на основе LMS Moodle), РАНХиГС, 11.05.2020						
Алехина Ирина Сергеевна	Высшее. Специалитет, Северо-Западная академия государственной службы Российской академии государственной службы при Президенте РФ: менеджер. Государственное и муниципальное управление Высшее. Магистратура, Северо-Западный институт управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации: магистр. По направлению подготовки 40.04.01 юриспруденция	Повышение квалификации. Электронная образовательная среда и информационно-образовательные технологии в образовании, Санкт-Петербургский государственный аграрный университет, 27.11.2019 Повышение квалификации. «Разработка образовательных программ дополнительного образования на базе современных технологий обучения», Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, 25.12.2013 Повышение квалификации. "Международное наблюдение за выборами и референдумами", ФГБОУ ДПО "Институт непрерывного	СЗИУ РАНХиГС, доцент	Доцент, кандидат юридических наук, Северо-Западная академия государственной службы, 2005, 12.00.02 Конституционное право; конституционный судебный процесс; муниципальное право	27	25	25	Основные положения Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и отдельных положений Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 N 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года". Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг, в том числе, в социальной сфере

		образования взрослых", 12.03.2022						
Васильева Ольга Леонидовна			Директор PR и фандрейзинга Межрегиональ ной Общественной Организации "Благотворител ьный Центр Хэсэд Авраам"					Развитие и укрепление потенциала социально ориентированных некоммерческих организаций и их участие в оказании государственных услуг в сфере социального обслуживания, образования, здравоохранения, культуры и туризма, физкультуры и спорта
Москвина Анастасия Юрьевна			Канд. социолог. наук, старший научный сотрудник Центра социального предпринимате льства и социальных инноваций НИУ ВШЭ					Методы и механизмы имущественной, информационной, финансовой поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих социальные услуги;
Писклюков а Елена Владимиро вна			Канд. экон. наук, доцент СПбГЭУ					Особенности оказания и принципов финансового обеспечения предоставления государственных услуг в социальной сфере, в том числе в сфере образования. Совершенствование нормативной правовой базы в целях обеспечения

								доступа негосударственных организаций к оказанию государственных услуг в социальной сфере
Парфенов Роман Владимирович			Начальник отдела подготовки методических материалов управления технологии работы МФЦ					Организация предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах
Дединкина Евгения Олеговна			заместитель начальника департамента цифровой трансформации СПб ГУП «СПб ИАЦ»					Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг (предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме). Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг
Качалина Юлия Олеговна			Член адвокатской палаты СПб, адвокат					Вопросы оценки коррупционных рисков при оказании государственных услуг
Шеметев Александр Александрович	Высшее. Специалитет, Уральская государственная сельскохозяйствен	Профессиональная переподготовка. Руководитель цифровой трансформации, Ранхигс город Москва, 25.05.2019	Кафедра государственного и муниципального управления,	Кандидат экономических наук, Санкт-Петербургский государственный университет экономики и	15	15	15	Федеральные государственные информационные системы, обеспечивающие

	<p>ная академия:          Финансовый менеджмент.          Финансы и кредит Высшее.          Специалитет, Уральский государственный университет имени А.М. Горького (с 2010 - Уральский Федеральный университет):          Переводчик с английского языка.          Лингвистика Высшее.          Специалитет, Уральский государственный университет имени А.М. Горького (с 2010 - Уральский Федеральный университет):          Антикризисное управление.          Менеджмент Высшее.          Бакалавриат, Академия CISCO (США): IT-технологии.          Системное администрирование</p>	<p>Профессиональная переподготовка.          Introduction to R, DataCamp, 04.09.2019          Профессиональная переподготовка. Data Science, Jihn Hopkins University (verified by Coursera), 15.10.2020          Профессиональная переподготовка. Cross-Cultural Management, University of Helsinki, University of Tampere, RANEPА certified, 24.05.2017          Профессиональная переподготовка. Data Science; Mastering Software Development in R; Statistics and Machine Learning; R, Johns Hopkins University, 04.01.2021</p>	<p>доцент</p>	<p>финансов (ФИНЭК), 2011, 08.00.10          Финансы, денежное обращение и кредит</p>				<p>предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций). Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме          Единая система межведомственного электронного взаимодействия.          Ознакомление с основным функционалом соответствующих систем</p>
--	---	--	---------------	---	--	--	--	---

	Высшее. Специалитет, Уральский государственный университет имени А.М. Горького (с 2010 - Уральский Федеральный университет): Переводчик с немецкого языка. Лингвистика							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

### **3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы**

Программа обеспечена оборудованными аудиториями, оснащёнными мультимедийным/видеопроекционным оборудованием, позволяющим работать с текстом, изображениями, воспроизводить демонстрационные материалы, в ходе проведения лекционных и практических занятий, текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации.

Программа обеспечена условиями для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя лицензионные программные продукты Microsoft Office (Excel, Word, Outlook, Power Point и др), обеспечивающие освоение слушателями образовательной программы в полном объеме.

### **3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы**

В образовательной деятельности предусмотрены следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические занятия, включающие в т.ч. разбор кейсов, консультации, обеспечивающие высокое качество учебного процесса.

Темы занятий, даты и время проведения, а также преподаватели, задействованные в их проведении, указываются в программе (брошюра).

Обязательным условием проведения занятий выступает выделение 70% учебного времени на проведение практических занятий с использованием интерактивных образовательных технологий (практикумы, тренинги, круглые столы, разбор кейсов и др.). Предусмотрена организация консультационной помощи слушателям.

Электронные образовательные ресурсы в виде учебно-методических комплексов, презентаций и др., задействованные в программе записываются на CD-диски и выдаются слушателям по окончании обучения.

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Слушатели программы получают инструкцию по подключению к системе дистанционного обучения, консультационную помощь в подключении к этой системе (в случае проблем при подключении).

Во время проведения учебного процесса слушатели имеют доступ к библиотечному фонду организации, осуществляющей образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам, с необходимым количеством учебной, методической литературы и других материалов для самостоятельной работы.

#### **Рекомендуемые для использования при освоении дисциплины (модуля) и при итоговой аттестации нормативные правовые документы**

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020);

2. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
3. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 14.07.2022) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2023);
4. Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ (ред. от 14.07.2022) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
5. Постановление Правительства РФ от 19.01.2005 N 30 (ред. от 20.10.2021) «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти».

### **Основная литература**

1. Ачкасова, В.А. Связи с общественностью в органах власти: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. А. Ачкасова и др.; под редакцией В. А. Ачкасовой, И. А. Быкова. – М.: Юрайт, 2019. – 163 с.

### **Интернет-ресурсы**

Информационно-образовательный портал «Государственное и муниципальное управление». [Электронный ресурс]. - Режим доступа <http://gimyrf.ru/>

Информационное общество (2011 - 2020 годы). [Электронный ресурс]. - Режим доступа <http://programs.gov.ru/Portal/programs/passport/25>.

Портал Госпрограмм РФ: Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://programs.gov.ru/Portal>

Правительство России. [Электронный ресурс]. - Режим доступа <http://government.ru/>

Президент России. [Электронный ресурс]. - Режим доступа <http://www.kremlin.ru/acts>

Сайт научной библиотеки СЗИУ. [Электронный ресурс]. - Режим доступа <http://nwipa.ru>

### **4. Оценка качества освоения программы**

Контроль знаний может осуществляться перед началом (по требованию заказчика), во время обучения и, в обязательном порядке, по результатам освоения программы повышения квалификации. Итоговая аттестация выпускников - экзамен в форме тестирования. Материалы итоговой аттестации формируют задействованные в программе лекторы. Результаты итоговой аттестации должны свидетельствовать о заявленных в программе умениях и навыках.

При проведении тестирования (зачета или экзамена в форме тестирования) результаты определяются в процентах правильно выполненных задач, которые переводятся в оценки по прилагаемой в таблице 6 шкале.

Таблица 6. Шкала перевода



Оценка	Критерий (%)
2 – неудовлетворительно	от 0% до 59,99%
3 – удовлетворительно	от 60% (включительно) до 74,99%
4 – хорошо	от 75% (включительно) до 94,99%
5 – отлично	от 95% (включительно) до 100%

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции ОПК-1, ОПК-5, ОПК-7 (Таблица 7).

Таблица 7. Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК 1. Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности	<p>1. Знает нормы законодательства Российской Федерации и нормы служебной этики на государственной службе.</p> <p>2. Соблюдает нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности.</p> <p>3. Практический опыт применения полученных знаний в профессиональной деятельности.</p>
ОПК 5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	<p>1. Знает об информационных технологиях в управлении.</p> <p>2. Использует государственные информационные системы в профессиональной деятельности</p> <p>3. Применяет технологии электронного правительства и предоставления государственных услуг.</p>
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	<p>1. Знает о системе государственного управления</p> <p>2. Осуществляет коммуникации с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами.</p> <p>3. Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации</p>

По результатам оказания услуг слушателям, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.