

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский  
Мордовский государственный университет  
им. Н.П. Огарёва»



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
МОРДОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н. П. ОГАРЁВА

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва»  
А. Ю. Маслова

« 05 » \_\_\_\_\_ 2018 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Предоставление государственных и муниципальных услуг,  
оценка их качества»

Форма обучения – очная

Нормативный срок освоения программы – 1 неделя

Объем – 1,0 зачётная единица / 36 академических часов

САРАНСК 2018

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**  
**дополнительной профессиональной программы**  
**«Предоставление государственных и муниципальных услуг,**  
**оценка их качества»**

**1. ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ**

Обновление и систематизация знаний в вопросах оказания государственных и муниципальных услуг населению, получение практических навыков в данной области.

**Категория слушателей:** государственные гражданские и муниципальные служащие Республики Мордовия, занимающиеся оказанием или организацией оказания государственных и муниципальных услуг.

**Срок обучения:** 36 часов.

**Форма обучения:** очная (с отрывом от работы).

№ п/п	Наименование учебных модулей (тем)	Всего часов	в том числе		Форма контроля
			лекции	практические	
1.	Государственные и муниципальные услуги: понятие, виды, субъекты и порядок предоставления	2	2	–	дискуссия
2.	Нормативно-правовое регулирование сферы предоставления государственных и муниципальных услуг, электронных услуг	2	2	–	дискуссия
3.	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	2	1	1	дискуссия
4.	Стандарты и регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг	2	1	1	дискуссия
5.	Финансовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг	2	–	2	дискуссия
6.	Организация и обеспечение межведомственного и межуровневого взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг	4	–	4	дискуссия
7.	Опыт предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах Российской Федерации и Республики Мордовия	2	–	2	дискуссия
8.	Использование информационно-коммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг	4	–	4	дискуссия
9.	Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде	2	–	2	дискуссия
10.	Принципы и технологии мониторинга качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг	2	–	2	дискуссия
11.	Антикоррупционная деятельность в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг	4	–	4	дискуссия

12.	Оценка деятельности государственных органов и органов местного самоуправления по оказанию государственных и муниципальных услуг	2	–	2	
13.	Общественная оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг	2	–	2	
14.	Формы, методы и инструменты оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Анализ качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Мордовия	4	–	4	
<b>ИТОГО</b>		<b>36</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	
<b>Итоговая аттестация</b>		<b>зачет в форме тестирования</b>			
<b>ВСЕГО ЧАСОВ ПО ПРОГРАММЕ</b>		<b>36</b>			

## **2. ПОСЛЕ ОКОНЧАНИЯ ПРОГРАММЫ СЛУШАТЕЛЬ БУДЕТ**

### **знать:**

- о понятии, видах, субъектах и порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;
- нормативно-правовое регулирование сферы предоставления государственных и муниципальных услуг, электронных услуг;
- стандарты и регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг;
- об организации и обеспечении межведомственного и межуровневого взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- опыт предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах Российской Федерации и Республики Мордовия;
- о финансовом обеспечении предоставления государственных и муниципальных услуг;
- об использовании информационно-коммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг
- о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде;
- принципы и технологии мониторинга качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг;
- об осуществлении антикоррупционной деятельности в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;
- формы, методы и инструменты оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
- об оценке деятельности государственных органов и органов местного самоуправления по оказанию государственных и муниципальных услуг;
- об общественной оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
- о мероприятиях по проведению анализа качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Мордовия

### **уметь:**

- различать виды, субъекты и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;
- правильно использовать законодательные и правовые акты о регулировании сферы предоставления государственных и муниципальных услуг, электронных услуг;
- организовывать мероприятия по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
- использовать стандарты и регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг;
- организовывать и обеспечивать межведомственное и межуровневое взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- правильно предоставлять государственные и муниципальные услуги в электронном виде;
- пользоваться принципами и технологиями мониторинга качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг;
- использовать результаты оценки деятельности государственных органов и органов местного самоуправления по оказанию государственных и муниципальных услуг для повышения и улучшения качества их предоставления;
- использовать формы, методы и инструменты оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
- проводить анализ качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

### **3. ПРЕИМУЩЕСТВА ОБУЧЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ДАННОЙ ПРОГРАММЕ**

Органы государственной власти и местного самоуправления приобретают для себя квалифицированных специалистов в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, что позволит в перспективе устранить недостатки в области организации и нормативно-методическом обеспечении предоставления государственных и муниципальных услуг, повысить оценку их качества, а также социальную ответственность в рамках повседневной профессиональной деятельности государственных и муниципальных служащих, что позволит повысить эффективность и результативность деятельности самих органов государственной власти и местного самоуправления и, несомненно, улучшить технологию и открытость управления.

### **4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

Программа предполагает очное обучение на факультете дополнительного образования федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва» с участием высококвалифицированных преподавателей и практических работников – представителей органов власти и местного самоуправления.

Обучение предполагает лекционные и практические занятия, деловые игры, дискуссии, мастер-классы, обмен опытом, тренинги. Обучение проводится в группах не более 30 человек.

Слушатели обеспечиваются комплектом дополнительных учебно-методических материалов по теме программы (методические материалы, нормативно-правовые акты, справочные материалы).

## **5. ФОРМА АТТЕСТАЦИИ**

По итогам обучения проводится итоговый контроль знаний слушателей – зачет по всей программе обучения (в форме тестирования) с применением тестового комплекса.

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

Тестовые задания, отражающие содержание каждой темы дополнительной образовательной программы.

Тест содержит 20 тестовых заданий. Тест состоит из тестовых заданий следующих типов: «множественный выбор», «множественный ответ» и «с недописанным фрагментом». На выполнение теста даётся 30 минут. Рекомендуется распределить время на выполнение тестовых заданий следующим образом. Если слушатель затрудняется ответить сразу на вопрос, необходимо перейти к следующему.