

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор ЦИК ФГБОУ ВО «БГУ»



Н.А. Синева

подпись

«30» января 2017 г.



**ПРОГРАММА  
повышения квалификации  
«ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ»**

Иркутск 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Аннотация .....	3
1.1. Краткая характеристика программы.....	3
1.2. Цель реализации программы .....	3
1.3. Требования к слушателю, поступающему для обучения на программу.....	3
1.4. Планируемые результаты обучения .....	4
2. Содержание программы.....	4
2.1. Учебный план .....	4
2.2. Календарный учебный график .....	5
2.3. Рабочая программа .....	5
2.4. Структура и содержание разделов (дисциплин, модулей) и тем .....	7
2.5. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости .....	8
3. Оценочные средства для проведения итоговой аттестации по программе .....	8
4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы слушателей по программе.....	9
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения программы.....	10
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения программы .....	10
7. Методические указания для слушателя по освоению программы .....	11
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по программе, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем:.....	11
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по программе:.....	11

## **1. Аннотация**

### **1.1. Краткая характеристика программы**

Программа повышения квалификации направлена на актуализацию и получение дополнительных знаний, закрепление умений и навыков применения нормативных правовых норм организации и управления качеством предоставления государственных услуг, закрепление умений и навыков применения правовых норм государственного управления в части предоставления услуг.

Программа обучения может быть полезна широкому кругу специалистов - сотрудникам и руководителям исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, ответственным за реализацию административной реформы, а также руководителям и специалистам многофункциональных центров.

### **1.2. Цель реализации программы**

Цель реализации программы: совершенствование компетенции организации и управления качеством предоставления государственных услуг, закрепление умений и навыков применения правовых норм государственного управления в части предоставления услуг. Исходя из цели, в процессе изучения данной дисциплины решаются следующие задачи: усвоение понятийного аппарата, основных теоретических положений в области административной реформы; ознакомление с нормативно-методической базой административной реформы и ее целей; приобретение практических навыков составления и разработки административных регламентов.

### **1.3. Требования к слушателю, поступающему для обучения на программу**

Требования к слушателю, поступающему для обучения на программу, разработаны в соответствии с Приказом Минобрнауки РФ от 10 декабря 2014 г. N 1567 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата)».

К освоению программы допускаются:

Лица, имеющие высшее образование и (или) среднее профессиональное образование и владеющие следующими общими (ОК) компетенциями (навыками):

№	Вид компетенций (ЛК, ОК, ПК)	Компетенции (навыки)	Уровень владения (например: начальный, уверенный, совершенный)
1	ОК-1	способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1)	уверенный
2	ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (ОК-3)	уверенный
3	ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности (ОК-4)	уверенный

4	ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)	уверенный
---	------	---	-----------

#### 1.4. Планируемые результаты обучения

Результаты освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации определяются приобретаемыми слушателем компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

В результате освоения программы слушатель должен повысить квалификационный уровень в рамках имеющейся квалификации и (или) усовершенствовать свои компетенции (разработаны в соответствии с Приказом Минобрнауки РФ от 10 декабря 2014 г. N 1567 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата)»).

Виды деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции	Практический опыт	Умения	Знания
ВД 1 Деятельность органов государственного управления и местного самоуправления по вопросам общего характера (ОКВЭД 2. Раздел О. 84.11)	ПК 1.1. владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-24)	-	Уметь организовывать процесс предоставления государственных услуг	Знать особенности предоставления государственных услуг, критерии качества

## 2. Содержание программы

### 2.1. Учебный план

#### Учебный план

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации  
«Организация и управление качеством предоставления государственных услуг»

Цель реализации программы: совершенствование компетенции организации и управления качеством предоставления государственных услуг, закрепление умений и навыков применения правовых норм государственного управления в части предоставления услуг.

Категория слушателей: государственные гражданские служащие Иркутской области в исполнительных органах государственной власти Иркутской области.

Продолжительность обучения: 40 аудиторных часов.

Форма обучения: очная.

№ п/п	Наименование разделов (дисциплин, модулей) и тем	Всего, часов	в том числе:		Формы
			Лекции, часы	Практические занятия, часы	
1	2	3	4	5	6
1	Государственная политика в сфере противодействия коррупции	2	1	1	Лекция-дискуссия
2	Организация предоставления государственных услуг	14	4	10	Анализ конкретных ситуаций
3	Организация системы управления качеством оказания государственных услуг	16	4	12	Анализ конкретных ситуаций
4	Совершенствование выполнения контрольно-надзорных функций	6	2	4	Анализ конкретных ситуаций
5	Входное тестирование. Итоговая аттестация	2	0	2	Экзамен в форме тестирования
	Итого	40	11	29	

## 2.2. Календарный учебный график

Обозначения:

□ – теоретическое обучение (лекции, практические занятия, самостоятельная работа и др.)

А – Итоговая аттестация

дни	1	2	3	4	5
продолжительность обучения 40 часов					
					А

Сводные данные по бюджету времени

Продолжительность обучения 40 часов	□ – теоретическое обучение	А – Итоговая аттестация
Итого (час)	38 часов	2 часа

## 2.3. Рабочая программа

Содержание разделов (дисциплин, модулей) и тем

№ п/п	Наименование разделов (дисциплин, модулей) и тем	Всего, часов	в том числе:		Формы
			Лекции, часы	Практические занятия, часы	
1	2	3	4	5	6
1	Государственная политика в сфере противодействия коррупции	2	1	1	

1.1	Государственная политика в сфере противодействия коррупции.	2	1	1	Лекция-дискуссия
2	Организация предоставления государственных услуг	14	4	10	
2.1	Регламентация оказания государственных услуг.	4	2	2	Лекция-дискуссия
2.2	Оптимизация предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций.	6	2	4	Анализ конкретных ситуаций
2.3	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.	2	0	2	Анализ конкретных ситуаций
2.4	Предоставление поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям (далее - СОНКО), взаимодействия с СОНКО и привлечения СОНКО к предоставлению населению услуг в социальной сфере.	2	0	2	Анализ конкретных ситуаций
3	Организация системы управления качеством оказания государственных услуг	16	4	12	
3.1	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.	4	2	2	Лекция-дискуссия
3.2	Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг.	2	0	2	Анализ конкретных ситуаций
3.3	Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».	2	0	2	Анализ конкретных ситуаций
3.4	О развитии многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Иркутской области.	4	0	4	Анализ конкретных ситуаций
3.5	Межведомственное информационное взаимодействие.	4	2	2	Анализ конкретных ситуаций
4	Совершенствование выполнения контрольно-надзорных функций	6	2	4	
4.1	Концепция повышения эффективности контрольно-надзорной деятельности органов государственной власти.	2	2	0	Лекция-дискуссия
4.2	Реализация Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».	4	0	4	Анализ конкретных ситуаций
5	Входное тестирование. Итоговая аттестация	2	0	2	Экзамен в форме тестирования
	Итого	40	11	29	

## 2.4. Структура и содержание разделов (дисциплин, модулей) и тем

### Лекционные занятия и их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего, час.	в том числе		Форма контроля
			лекции	самост. работа	
1	2	3	4	5	6
1	Государственная политика в сфере противодействия коррупции <i>Государственная политика в сфере противодействия коррупции</i>	2	1		
2	Организация предоставления государственных услуг <i>Регламентация оказания государственных услуг</i> <i>Оптимизация предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций</i>	14	4		
3	Организация системы управления качеством оказания государственных услуг <i>Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.</i> <i>Межведомственное информационное взаимодействие.</i>	16	4		
4	Совершенствование выполнения контрольно-надзорных функций <i>Концепция повышения эффективности контрольно-надзорной деятельности органов государственной власти.</i>	6	2		

### Перечень практических занятий, их содержание

№ раздела, темы	Наименование практического занятия, его трудоемкость, час.
1	Государственная политика в сфере противодействия коррупции (1 час.) <i>Государственная политика в сфере противодействия коррупции</i>
2	Организация предоставления государственных услуг (10 час.) <i>Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Предоставление поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям (далее - СОНКО), взаимодействия с СОНКО и привлечения СОНКО к предоставлению населению услуг в социальной сфере</i>

3	<p>Организация системы управления качеством оказания государственных услуг (12 час.)</p> <p><i>Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». О развитии многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Иркутской области</i></p>
4	<p>Совершенствование выполнения контрольно-надзорных функций (4 час.)</p> <p><i>Реализация Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».</i></p>

## **2.5. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

### **2.5.1. Текущий контроль**

При обучении по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации используются такие оценочные средства для текущего контроля успеваемости, как устный опрос и выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий (устно).

## **3. Оценочные средства для проведения итоговой аттестации по программе**

**3.1. Итоговая аттестация представляет собой экзамен в форме тестирования.** Итоговая аттестация слушателей по программе повышения квалификации является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме.

Экзамен позволяет выявить и оценить теоретическую подготовку слушателя к решению профессиональных задач, готовность к основным видам профессиональной деятельности и включает проверку знаний и умений в соответствии с содержанием программы. Итоговая аттестация представляет собой тестирование, состоящее из нескольких вопросов по темам программы. За каждый правильно выполненный вопрос начисляется 1 балл. Оценка определяется на основе балльно-рейтинговой системы.

При осуществлении оценки уровня сформированности компетенций, умений и знаний обучающихся и выставлении отметки используется аддитивный принцип (принцип «сложения»):

- отметка «неудовлетворительно» (менее 40 баллов) выставляется обучающемуся, не показавшему знаний, умений, компетенций, предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не справившемуся с выполнением итоговой аттестационной работы;

- отметка «удовлетворительно» (от 41 – 70 баллов) выставляется обучающемуся, показавшему частичное освоение знаний, умений, компетенций, предусмотренных программой, сформированность не в полной мере новых компетенций и профессиональных умений для осуществления профессиональной деятельности, знакомому с литературой, публикациями по программе;

- отметка «хорошо» (от 71 – 90 баллов) выставляется обучающемуся, показавшему освоение знаний, умений, компетенций, предусмотренных программой, изучившему литературу, рекомендованную программой, способному к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшего обучения и профессиональной деятельности;

- отметка «отлично» (от 91 - 100 баллов) выставляется обучающемуся, показавшему полное освоение знаний, умений, компетенций, всестороннее и глубокое изучение литературы, публикаций; умение выполнять задания с привнесением собственного видения проблемы, собственного варианта решения практической задачи,

проявивший творческие способности в понимании и применении на практике содержания обучения

### **3.2. Образцы тестов, заданий**

1. Плата за проведение мероприятий по контролю (надзору):
  - а) производится благотворительной организацией;
  - б) взимается из резервных средств;
  - в) не взимается;
  - г) взимается с юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, подвергшихся проверке.
2. Несоблюдение должностными лицами государственного контроля (надзора) требований законодательства о государственном контроле (надзоре) выражается в:
  - а) проведении проверки при отсутствии целей ее проведения;
  - б) нарушении сроков проведения проверки;
  - в) отсутствии необходимых документов для проведения проверки;
  - г) вынесении постановления по делу об административном правонарушении.
3. ТКМВ – это ...
  - а) это технологическая карта межведомственного взаимодействия;
  - б) документ, содержащий описание порядка предоставления государственной услуги, сведения о составе документов, необходимых для предоставления услуги, сведения о контрагентах, формах и содержании межведомственного взаимодействия, планы внесения изменений в правовые акты, а также планы технической реализации межведомственного взаимодействия;
  - в) все ответы верны.
4. О мерах, принятых в отношении виновных должностных лиц, органы контроля (надзора) обязаны сообщить юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю, права и законные интересы которых нарушены, в срок:
  - а) десять дней со дня принятия мер;
  - б) две недели со дня принятия мер;
  - в) один месяц со дня принятия мер;
  - г) два месяца со дня принятия мер.
5. Государственные услуги, предоставляемые органами государственной власти, предоставляются потребителям в порядке:
  - а) надзорном;
  - б) разрешительном;
  - в) заявительном.

### **3.3. Перечень вопросов к зачету (экзамену)**

*не предусмотрены*

### **3.4. Примерная тематика рефератов, эссе, докладов**

*не предусмотрены*

## **4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы слушателей по программе**

В процессе самостоятельной работы обучающиеся, помимо основной и дополнительной литературы, рекомендованной в п.4, могут пользоваться следующими методическими материалами:

- Презентационные материалы преподавателей по темам программы в электронном виде;
- Информативные материалы преподавателей по темам программы.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения программы**

### **а) основная литература:**

1. Федеральный закон от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СПС КонсультантПлюс
2. Федеральным законом от 6.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // СПС КонсультантПлюс
3. Концепции административной реформы в Российской Федерации // СПС КонсультантПлюс
4. Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» // СПС КонсультантПлюс

### **б) дополнительная литература:**

1. Антонов А. Ю. Финансовое обеспечение выполнения бюджетными учреждениями государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) [Текст]/ А. Ю. Антонов, И. В. Алексеева// БИНО: бюджетные учреждения. - 2012. - № 6. - С. 10-43
2. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан : научное издание / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ; науч. ред. В.Н. Южаков, Е.И. Добролюбова. - М. : Издательский дом «Дело», 2014. - 337 с. - ISBN 978-5-7749-0999-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444313
3. Лазарев С.В. Основы судебного примирения [Текст]: [учебник]/С.В. Лазарев. - М.:Берлин: Инфотропик Медиа, 2011. - XIII, 229 с.
4. Пронина Л. И. Многофункциональные центры [Текст]/Л.И. Пронина //Журнал Бюджет. - 2012. - № 1 (109). - С. 92-94. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" на базе многофункциональных центров.
5. Удовлетворенность граждан качеством административных государственных и муниципальных услуг: результаты мониторинга 2014 года: научное издание : в 2 ч. / В.Н. Южаков, Е.И. Добролюбова, А.Н. Покида, Н.В. Зыбуновская ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ; науч. ред. В.А. Мау, В.Н. Южаков, Е.Н. Добролюбова. - М. : Издательский дом «Дело», 2015. - Ч. 1. - 290 с. : ил. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-7749-1094-6 (общ.). - ISBN 978-5-7749-1095-3 (Ч. 1) ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442965
6. Фионова Л.Р. Предоставление государственных услуг в электронном виде [Текст]/ Л.Р. Фионова, М. А. Катыхева, А.Н. Медведев//Делопроизводство. - 2012. - № 1. - С. 53-61.

## **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения программы**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам):

– «Университетская библиотека онлайн» ООО «Директ-Медиа», адрес доступа: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru), доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет при условии регистрации в БГУ;

– НЭБ «eLibrary», адрес доступа: [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru), доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации.

## **7. Методические указания для слушателя по освоению программы**

Изучать программу рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании.

На лекциях-дискуссиях и на практических занятиях по анализу конкретных ситуаций преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной программе, раскрывает ее практическое значение. В ходе занятий слушателю необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы. На тренингах преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности слушателя.

Изучение программы включает также самостоятельную работу слушателя.

Основными видами самостоятельной работы слушателя с участием преподавателей являются:

- текущие консультации.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по программе, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем:**

В учебном процессе, помимо полного пакета Microsoft Office 2016, используется специализированное программное обеспечение:

КонсультантПлюс

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по программе:**

- лекционные аудитории;
- аудитории для проведения семинарских и практических занятий;
- компьютерные классы;
- мультимедийные аудитории, оборудованные интерактивными досками.

И.о. директора МЦПК



С.Н. Мозулев