

**Учебно-тематический план программы  
дополнительного профессионального образования**

Тема	<b>«Оценка качества государственных услуг»</b>
Кафедра (наименование цикла, отделения):	Институт экономики и бизнеса Кафедра экономического анализа и государственного управления
	Курсы повышения квалификации государственных и муниципальных служащих

Сведения о разработчиках:

ФИО	Аббревиатура кафедры (наименование цикла, отделения)	Ученая степень, звание	Подпись разработчика
Слепова Владислава Викторовна	Кафедра ЭАиГУ	к.э.н, доцент кафедры ЭАиГУ	
Лапин Анатолий Евгеньевич	Кафедра ЭАиГУ	д.э.н. профессор, зав.кафедрой ЭАиГУ	
Белый Евгений Михайлович	ИЭиБ УлГУ	профессор, д.т.н., директор ИЭиБ	

## УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

программы дополнительного профессионального образования государственных гражданских служащих на тему

### «Оценка качества государственных услуг»

Занятия проводятся в режиме активного обучения с учетом индивидуальных особенностей слушателей.

Программа повышения квалификации включает в себя 73 часа аудиторных занятий и максимально ориентированы на передачу практических знаний о предмете и обеспечение индивидуального подхода к слушателям.

Занятия в Центре проводят доктора и кандидаты наук из числа ведущих преподавателей Ульяновского государственного университета, руководители органов государственной власти Ульяновской области.

По окончании слушатели защищают выпускную аттестационную работу (реферат) и получают удостоверение государственного образца о повышении квалификации в Государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования Ульяновский государственный университет.

Разработанный курс позволяет слушателям изучить новый материал и дополнить свои знания и практический опыт в этой области. Программа предусматривает лекционные и семинарские занятия, деловые игры и консультации, на которых слушатели смогут получить определённые практические навыки, систематизировать накопленный опыт.

**Категория слушателей:** руководители и специалисты органов государственной власти и местного самоуправления.

**Форма обучения:** очная с отрывом от производства.

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	всего часов	в том числе		Деловые игры
			лекции	практические лабораторные и семинарские занятия	
	<b>Входное тестирование</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	
1.	Система государственного управления	<b>2</b>	<b>2</b>		
2.	Понятие государственной услуги. Отличие государственной услуги и вменённой функции государственного органа. Деятельность по оказанию государственных услуг и иные виды деятельности государственного органа и государственных служащих	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
3.	Принципы и технологии мониторинга качества предоставляемых государственных услуг, в том числе с участием Общественных советов при государственных органах	<b>6</b>		<b>4</b>	<b>2</b>
4.	Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	<b>4</b>		<b>4</b>	
5.	Применение информационных технологий для оценки качества государственных услуг. Опросы, форумы, чаты, применение поисковых систем	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
6.	Антикоррупционная деятельность в органах государственной власти.	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
7.	Проектирование государственной услуги. Разработка регламента государственной услуги (административного регламента) и оценка его эффективности.	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

8.	Расчёт стоимости государственной услуги. Управление стоимостью государственной услуги	<b>6</b>		<b>4</b>	<b>2</b>
9.	Управление компетенциями государственных служащих, оказывающих государственные услуги	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
10.	Организация межведомственного взаимодействия в обеспечении качества государственных услуг	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
11.	Управление ресурсами, обеспечивающими выполнение услуги. Оценка эффективности государственной услуги.	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
12.	Аутсорсинг государственных услуг. Оценка контракта и его исполнения.	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
13.	Доступность государственной услуги. Международный и российский опыт управления доступностью государственной услуги. Оценка доступности: типичные ошибки и их устранение. Оценка удовлетворённости получателей услуги.	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
14.	Защита выпускной квалификационной работы в форме проекта, направленного на повышение качества государственных услуг	<b>2</b>		<b>2</b>	
	<b>ИТОГО:</b>	<b>73</b>	<b>20</b>	<b>41</b>	<b>12</b>

Директор Института экономики и бизнеса

Е.М.Белый