

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт «Высшая школа государственного управления»

УТВЕРЖДЕНА
Ученым советом РАНХиГС
Протокол от «17» октября 2023г.
№19

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

**«КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ»**

(наименование программы)

Москва, 2023

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте
Российской Федерации**

Институт «Высшая школа государственного управления»

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА
заседания Учёного совета

от 16 октября 2023 г.

№ 06

Москва

По пункту 1 повестки дня

Заместитель председателя – Кондратенко Олег Игоревич

Ученый секретарь – Готовщикова Наталья Эдуардовна

Присутствовали: 10 чел.

Повестка дня:

Об утверждении дополнительной профессиональной программы повышения квалификации на год.

СЛУШАЛИ: Паратунова М.В., директора центра внедрения клиентоцентричного подхода Института «Высшая школа государственного управления» РАНХиГС. На обсуждение представлена дополнительная профессиональная программа повышения квалификации:

№ п/п	Наименование программы	Форма обучения	Количество часов
1.	Клиентоцентричный подход при реализации государственных услуг	очная с применением ДОТ	38

Постановили:

Рекомендовать к утверждению Ученым Советом Академии представленную дополнительную профессиональную программу повышения квалификации.

Заместитель председатель
Ученого совета Института ВШГУ РАНХиГС



О.И. Кондратенко

Секретарь
Ученого совета Института ВШГУ РАНХиГС



Н.Э. Готовщикова

Разработчики:

Заместитель директора
Института ВШГУ



О.И. Кондратенко

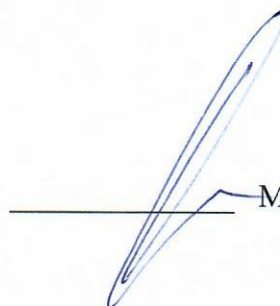
Директор центра
внедрения клиентоцентричного подхода
Института ВШГУ



М.В. Паратунов

Руководитель программы:

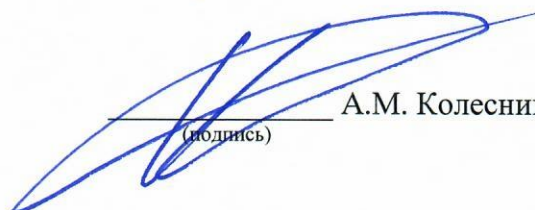
Директор центра
внедрения клиентоцентричного подхода
Института ВШГУ



М.В. Паратунов

Руководитель структурного подразделения:

Директор
Института ВШГУ



А.М. Колесников

(подпись)

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена на заседании Ученого совета
Института ВШГУ «16» октября 2023 г., протокол № 06.

ВНУТРЕННЯЯ РЕЦЕНЗИЯ
на дополнительную профессиональную программу повышения
квалификации «Клиентоцентричный подход при реализации
государственных услуг»

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации «Клиентоцентричный подход при реализации государственных услуг» создана по заказу Службы записи актов гражданского состояния Ямало-Ненецкого автономного округа и направлена на формирование у служащих единого понимания клиентоцентричного подхода при предоставлении государственных услуг и совершенствование имеющихся профессиональных компетенций, необходимых для внедрения инструментов клиентоцентричности в деятельность службы.

Программой предусмотрено, что в результате ее освоения слушатели овладеют такими инструментами внедрения клиентоцентричности, как формирование реестра процессов, формирование портрета клиента и построение карты клиентского пути («как есть», «как должно быть») и смогут самостоятельно составить карту клиентского пути по выбранной жизненной ситуации в целях его дальнейшей оптимизации.

Реализация данной образовательной программы своевременна, актуальна, отвечает запросу заказчика и согласуется с целями и задачами Федерального проекта «Государство для людей» по внедрению клиентоцентричного подхода в органах государственной власти. Сотрудникам необходимо развивать новые компетенции и профессиональные навыки, прежде всего, гибкость и готовность к изменениям, управление проектами, коммуникационные навыки, а также овладевать конкретными методиками и инструментами, способствующими внедрению и развитию клиентоцентричности.

При разработке программы учитывались все необходимые нормативные документы и обновленные стандарты профессий, полный перечень которых приводится в документации к программе.

В программе отражены следующие элементы: цель реализации программы, нормативно-правовая база, планируемые результаты освоения, категория слушателей, формы обучения и сроки освоения, период обучения и режим занятий, документ о квалификации: учебный план содержание сведения о профессорско-преподавательском составе, учебно-методическое и информационное обеспечение программы; вид итоговой аттестации, включающий критерии итоговой аттестации.

Общая трудоемкость программы составляет 38 академических часов, предполагает очную форму обучения с применением дистанционных

образовательных технологий и включает контактную работу со слушателями. Итогом обучения является подготовка командного проекта с указанием личного вклада каждого участия.

По окончании обучения слушатели получают удостоверение о повышении квалификации.

Представленная программа полностью соответствует требованиям, предъявляемым к программам повышения квалификации и рекомендуется для реализации.

Рецензент



Еварович Светлана Анатольевна,
Директор Центра
профессионального развития
государственных служащих,
к.п.н.

Внешняя рецензия
на дополнительную профессиональную программу повышения
квалификации «Клиентоцентричный подход при реализации
государственных услуг»

Программа повышения квалификации «Клиентоцентричный подход при реализации государственных услуг» направлена на формирование у сотрудников Службы записи актов гражданского состояния Ямало-Ненецкого автономного округа компетенций, необходимых для внедрения клиентоцентричности при предоставлении государственных услуг. В процессе обучения слушатели не только получают новые знания, навыки и мотивацию для внедрения новых подходов, но и укрепляют командное взаимодействие и навыки коммуникации через совместную практическую работу.

Актуальность программы обусловлена реализующимися в настоящее время в Российской Федерации различными проектами и инициативами, направленными на трансформацию органов государственной власти и их деятельности в сторону большей ориентированности на человека — как в роли гражданина, которому предоставляется услуга, так и в роли сотрудника, состоящего на государственной службе. Внедрение новых подходов требует изменения мышления сотрудников, развития у них новых профессиональных навыков и овладения новыми методиками и инструментами.

Программа повышения квалификации практикоориентирована и направлена на изучение следующих тем:

1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС
2. Составление портрета клиентского сегмента
3. Карта клиентского пути «как есть»
4. Карта клиентского пути «как должно быть»

Общая продолжительность программы 38 академических часов, из них 34 академических часа контактной работы со слушателями, в том числе 8 часов с применением дистанционных образовательных технологий. В программе очное обучение отлично сбалансировано с применением ДОТ. Слушатели находятся в отдаленном от Москвы регионе и перед стартом очной части обучения получают вводную информацию в формате лекций через ДОТ, очное обучение при этом максимально сосредоточено на практической командной работе.

Итоговая аттестация проводится на основании выполнения профессионального проекта — составление карты клиентского пути по выбранной жизненной ситуации. Выбор темы проекта отвечает задачам Федерального проекта «Государство для людей», в готовый проект можно сразу использовать в работе. Командный формат подготовки позволяет слушателям дополнительно совершенствовать мягкие навыки.

Слушателям, успешно завершившим программу, вручается удостоверение о

повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

Представленная программа повышения квалификации полностью соответствует современным требованиям и рекомендуется к реализации.

Рецензент



Павлова София Викторовна,
Заместитель директора проектного
офиса ФГБУ «Всероссийский
научно-исследовательский
геологический нефтяной институт»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы.....	4
1.1. Цель и задачи реализации программы	4
1.2. Нормативная правовая база.....	4
1.3. Планируемые результаты обучения.....	6
1.4. Категория слушателей.....	9
1.5. Формы обучения и сроки освоения.....	9
1.6. Период обучения и режим занятий.....	9
1.7. Документ о квалификации.....	9
2. Содержание программы.....	9
2.1. Календарный учебный график.....	9
2.2. Учебный план.....	10
2.3. Содержание программы по темам.....	11
3. Организационно-педагогические условия реализации программы.....	12
3.1. Кадровое обеспечение.....	12
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы....	26
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.....	28
4. Оценка качества освоения программы.....	33

Приложение № 1. Рецензии (внутренняя и внешняя)

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ» разработана в рамках государственного контракта, заключенного Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» со Службой записи актов гражданского состояния Ямало-Ненецкого автономного округа и направлена на повышение профессионального уровня слушателей в рамках имеющейся квалификации.

1.1. Цель и задачи реализации программы

Цель программы: сформировать единое понимание клиентоцентричного подхода при предоставлении государственных услуг и совершенствовать имеющиеся профессиональные компетенции, необходимые для внедрения инструментов клиентоцентричности в деятельность службы записи актов гражданского состояния Ямало-Ненецкого автономного округа.

Задачи программы:

- ✓ сформировать единый подход к использованию инструментов клиентоцентричного подхода при реализации государственных услуг;
- ✓ развить профессиональные компетенции необходимые для внедрения клиентоцентричного подхода в деятельности службы записи актов гражданского состояния Ямало-Ненецкого автономного округа.

1.2. Нормативная правовая база

Программа разработана с учетом требований следующих нормативно-правовых документов:

1. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (с изм.и дополн. от 24 июля 2023 г.);
2. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изм.и дополн. от 04 августа 2023 г.);
3. Федеральный закон от 21.12.2021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации» (с изм.и дополн. от 04 августа 2023 г.);
4. Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (с изм.и дополн. от 15 ноября 2013 г.);
5. Приказ РАНХиГС от 22 сентября 2017 г. № 01-6230 «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
6. Приказ РАНХиГС от 19 апреля 2019г. № 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию»;
7. Приказ РАНХиГС от 13 августа 2021 г. № 02-835 «Об утверждении Положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации»);
8. Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного

обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» (начало действия документа - 01.09.2024, за исключением отдельных положений);

9. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – магистратура по направлению 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 г. № 1000 (зарегистрирован в Минюсте России 28 августа 2020г. № 59530);

10. Профессиональный стандарт «Специалист по управлению рисками», утвержден приказом Минтруда России от 30.08.2018 № 564н (зарегистрирован в Минюсте России 17.09.2018 № 52177 (F/02.8/8));

11. Письмо Минтруда России от 26.07.2022 № 28-5/10/В-10003 «Об обновлении справочника квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих»;

При формировании образовательной программы учтены:

12. «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 04.08.2023);

13. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.01.2015 № ДЛ-1/05вн);

14. Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.04.2015 № ВК-1032/06);

15. Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.04.2014 № 06-381;

16. Методические рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме (письма Минобрнауки России от 21 апреля 2015 г. № ВК-1011/06, № АК-1012/06, № АК-1013/06);

17. Методический инструментальный по установлению квалификационных требований для замещения должностей государственной гражданской службы (версия 4.0) <http://rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/16/1>;

18. Справочник квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих <https://www.economy.gov.ru/material/file/b35b18044d02717aa97b0921e6d9427a/spravochnik.pdf?ysclid=li1e9yi544799762946>.

1.3. Планируемые результаты обучения

Выпускник программы «КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ» в соответствии с задачами профессиональной деятельности и целями образовательной программы должен обладать следующими основными профессиональными компетенциями (таблица 1).

Таблица 1.3.1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные, профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции (ОПК, ПК, ПСК, ПЛК (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
ВД 1. Коммуникационная	ОПК-8¹. Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Знать: - требования к предоставлению государственных услуг; - порядок предоставления государственных услуг в электронной форме; - права заявителей при получении государственных услуг; - обязанности государственных органов, предоставляющих государственных услуги; - стандарт предоставления государственных услуг; - требования и порядок разработки.	Уметь: - оказывать прием и согласование документации, заявок, заявлений; - проводить консультации.	<i>Владеть навыками внедрения инструментов клиентоцентричности при предоставлении государственных услуг</i>

¹ Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – магистратура по направлению 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 г. № 1000 (зарегистрирован в Минюсте 27 августа 2020 г. № 59530).

ВД 2. Проектная	ОПК-6² — способен организовывать проектную деятельность; моделировать административные процессы и процедуры в органах власти	Знать: - систему управления проектной деятельностью в сфере государственного управления.	Уметь: формировать и развивать систему проектной деятельности в органах власти и организациях.	Владеть навыками: организации проектной деятельности профессиональной деятельности при внедрении клиентоцентричного подхода при реализации государственных услуг
ВД-3 Стратегическое управление рисками организации	ПСК-1² - установление ключевых индикаторов рисков и предельно допустимого уровня для критических существенных и критических рисков, а также интегрального уровня риска в рамках стратегического управления рисками организации	Знать: - методы принятия решений в условиях неопределенности; - ключевые показатели эффективности организации с учетом специфики деятельности.	Уметь: - устанавливать и поддерживать деловые контакты, связи, отношения, коммуникации с работниками организации и заинтересованными сторонами по вопросам управления рисками; - анализировать и утверждать системы лимитов, ограничений, пороговых значений и стратегические решения по принятию уровня риска (по проектам, контрагентам, сферам и видам деятельности, социально-экономическим процессам).	Владеть навыками: разработки и уточнения уровня ключевых индикаторов рисков и предельно допустимого уровня для существенных и критических рисков, а также предельно допустимого риска.

² Профессиональный стандарт «Специалист по управлению рисками», утвержден приказом Минтруда России от 30.08.2018 № 564н (зарегистрирован в Минюсте России 17.09.2018 N 52177, (F/02.8/8)).

ВД 4. Гибкость и готовность к изменениям	ПЛК-1³ - изменениями умение управлять	<i>Поведенческие индикаторы:</i> – предлагает новые способы действия, повышающие эффективность исполнения должностных обязанностей; – рассматривает идеи и предложения других по повышению эффективности исполнения должностных обязанностей и реализует их; – разъясняет другим необходимость изменений; – в короткие сроки переклочается с выполнения одной задачи на другую; – не снижает качества работы при необходимости выполнять несколько задач; – быстро изменяет подход к решению.
---	--	---

³ Методический инструментarium по установлению квалификационных требований для замещения должностей государственной гражданской службы (версия 4.0).
<http://rosmintrud.ru/ministry/programs/gossluzhba/16/1>

1.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются:

федеральные государственные гражданские служащие, замещающие должности государственной гражданской службы высшей и главной, ведущей групп должностей категории «руководители», «помощники (советники)», «специалисты», «обеспечивающие специалисты».

Требования к слушателям программы:

высшее образование (бакалавриат, магистратура, специалитет).

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Очная форма обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

Общая трудоемкость программы составляет 38 академических часов, из них 34 академических часа контактной работы со слушателями, в том числе 8 часов с применением дистанционных образовательных технологий.

1.6. Период обучения и режим занятий

Период обучения составляет 1 месяц 1 неделя 2 дня.

Режим занятий: по 4-8 академических часа в день.

Для каждого потока предельная максимальная численность лекционной группы – 20 человек, практической (семинарской) группы – 20 человек.

1.7. Документ о квалификации

Удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

Таблица 2.1.1

Календарный учебный график

Период обучения – 1 месяц 1 неделя 2 дня		
1 месяц	1 неделя	2 дня
УЗ УЗ ДОТ СР ЭО	СР ЭО	СР ЭО ИА ДОТ

Календарный учебный график заполнен с помощью условных обозначений:

УЗ - учебные занятия.

УЗ ДОТ - учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий.

СР ЭО – самостоятельная работа с применением электронного обучения.

ИА ДОТ- итоговая аттестация с применением дистанционных образовательных технологий

2.2. Учебный план

Таблица 2.2.1

Учебный план

№ п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час	Контактная работа, час.				Самостоятельная работа, час				Контактная работа с применением дистанционных образовательных технологий, час.					Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение),*	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация*	Код компетенции	
			Всего	В том числе			Всего	Лекции (вебинары) в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в	Практические (семинарские) занятия /в	Контактная самостоятельная работа	Всего	Лекции (вебинары) в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в	Практические (семинарские) занятия /в						Контактная самостоятельная работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			
1.	Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС	6							6	6								ОПК-8 ПСК-1			
1.1	Формирование реестра процессов	2							2	2											
1.2	Точки взаимодействия с клиентами	2							2	2											
1.3.	Консультация по подготовке документов. Ответы на вопросы	2							2	2								ОПК-8 ОПК-6			
2.	Составление портрета клиентского сегмента	8	8	4		4															
3.	Карта клиентского пути «Как есть»	8	8	4		4															
4.	Карта клиентского пути «Как должно быть»	8	8	4		4												ОПК-6 ПСК-1 ПСК-1 ПСК-1 ПСК-1			
5.	Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта	6							2	2				4							
	Итого:	36	24	12		12			8	8				4							
	Итоговая аттестация:	2	защита проекта															3/2			
	Всего:	38	24	12		12			8	8				4				2			

*Итоговая аттестация предусматривает защиту проекта с применением дистанционных образовательных технологий.

2.3. Содержание программы по темам

Таблица 2.3.1

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
1.	Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС	Жизненные ситуации. Процесс. Услуга, функция, сервис, мера поддержки. Перечень типовых процессов. Реестр процессов. Особенности и порядок заполнения документации. Точки взаимодействия с клиентами. Виды точек. Выявление точек взаимодействия. Особенности взаимодействия с клиентом. Порядок заполнения документации
2.	Составление портрета клиентского сегмента	Перечень продуктов и клиентов. Описание профилей клиентов. Профиль клиента (физическое лицо, юридическое лицо). Подходы к сегментации клиентов. Выбор признаков для сегментации. Составление портрета. Потребности клиента. Проблемы клиента.
3.	Карта клиентского пути «как есть»	Сбор данных. Стартовое событие и ценностный результат. Этапы клиентского пути «как есть». Рекомендации к карте клиентского пути «как есть»
4.	Карта клиентского пути «как должно быть»	Учет рекомендаций к карте клиентского пути «как есть». Формирование карты клиентского пути «как должно быть»
5.	Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта	Общие требования для подготовки профессионального проекта представлены на стр. 33 данного документа

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, специальную подготовку по использованию дистанционных образовательных технологий в учебном процессе, систематически занимающимися научной и (или) научно-методической деятельностью, а также владеющими навыками интерактивной работы. Условием допуска к участию в Программе является наличие у преподавателя методических разработок, а также владение активными формами и методами обучения.

Все преподаватели имеют ученую степень или опыт деятельности в соответствующей профессиональной области. Руководство Программы вместе с преподавателями поддерживают высокий квалификационный уровень ППС за счет регулярного повышения квалификации преподавателей, содействие в их участии в конференциях и методических семинарах, обеспечивает привлечение ППС для работы в органах власти в качестве экспертов (при разработке региональных программ и проектов, в кадровых комиссиях).

К преподаванию привлекаются представители органов государственной власти, ведущих компаний негосударственного сектора экономики, а также иностранные специалисты. Участие практических специалистов составляет более 30% времени, отведенного на освоение программы.

Во время обучения слушатели имеют доступ к библиотечному фонду с необходимым количеством учебной, методической литературы и другой печатной продукции, для самостоятельной работы, а также к автоматизированным системам хранения и поиска информации, национальным и международным информационным ресурсам.

Программное обеспечение: лицензионные системные программы - операционные системы (Windows, Acrobat Reader, иные), обеспечивающие взаимодействие всех других программ с оборудованием и взаимодействие пользователя персонального компьютера с программами; универсальные офисные прикладные программы и средства ИКТ, например, программа подготовки презентаций; использование Интернет, электронной почты; использование автоматизированных поисковых систем Интернет (например, Google).

Слушатели получают методическую поддержку в процессе обучения и по завершении обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте у преподавателей, принимающих участие в обучении.

Таблица 3.1.1

Сведения о профессорско-преподавательском составе

Ф.И.О. преподавателя	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительная квалификация	Место работы, должность/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности или дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой темы
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Андрянов Виталий Владимирович	Московский государственный областной социально-гуманитарный институт, экономист и организаций по специальности Национальная экономика (2012)		Директор "А.Р.И.С." <i>Безвозмездно</i>					Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Брюханова Наталья Владимировна	2003, Таганрогский государственный радиотехнический университет,		Директор Учебно-научного центра ЮРИУ РАНХиГС <i>Безвозмездно</i>					Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2.

	факультет Экономики, менеджмента и права, Государственное и муниципальное управление								Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Быкова Регина	Санкт-Петербургский университет МВД России, юрист гражданско- правовой специализации (2018), Санкт-Петербургский политехнический университет им. Петра Великого, магистратура Государственное и муниципальное управление (2019)				Индивидуальная предпринимательская деятельность <i>Безвозмездно</i>				Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Галимова Ксения Юрьевна	Уральский государственный экономический университет, специальность «Коммерция (торговое дело)», квалификация «Специалист коммерции», (2007);				INEX service design, директор по продажам <i>Безвозмездно</i>				Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4.

	Казанский инновационный университет имени В.Г.Тимирязева (ИЭУП), магистр по направлению подготовки «Психология», (2017)							Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Гончаров Вячеслав Александрович	2003 год, Санкт- Петербургский государственный университет, квалификация психолог, специальность Психолог, Преподаватель по специальности "Психология"				Начальник отдела. Управление развития и сопровождения программного обеспечения/Отдел бизнес анализа. ООО "ГАЛС- ЦИФРА" <i>Безвозмездно</i>	21		Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Гончарова Анна Александровна	2011 год, Киево- Могиланская академия, квалификация Бизнес- администрирование, специальность Бизнес- администрирование				Менеджер операционной деятельности консультационного департамента ООО "ДРТ КОНСАЛТИНГ" <i>Безвозмездно</i>	6		Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5.

									Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Даллакян Арсен Карленович	Уфимский нефтяной технический университет по специальности «экономика строительной отрасли», кандидат философских наук.				Методолог и управления, Управляющий партнер Российского поведенческого департамента <i>Безвозмездно</i>				Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Данько Филипп Юрьевич	2010, бакалавриат экономического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова, кафедра политической экономии, 2012, магистратура экономического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова, кафедра политической экономии				Руководитель проектов АНО «НИСИП», Генеральный директор O2Consulting <i>Безвозмездно</i>				Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Казакова Елена Викторовна	Поволжская академия государственной	АНО ВО «Международный		12	АНО ДПО «Школа бизнеса Диполь», тренер-методолог,				Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС

	службы имени П.А. Столыпина, специальность «Управление персоналом», квалификация «менеджер» (2010)	институт менеджмента «Линк», МВА «Стратегия», (2019), «Менеджмент», (2010); Повышение квалификации и Высшая школа психологии «Разработка и проведение бизнес-тренингов» (2008)	эксперт Центра профессионального развития государственных служащих Института ВШГУ. <i>Безвозмездно</i>						Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Капалин Андрей Иванович			Руководитель направления Управления «Правила, стандарты и культура» Центра разработок «Государство для людей» <i>Безвозмездно</i>						Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Клейн Леонид Джозефович	Московский педагогический университет им. Ленина, учитель		РАНХиГС, Институт общественных наук, преподаватель <i>Безвозмездно</i>						Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2.

	русского языка и литературы									Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Коноплянский Дмитрий Александрович	Российский государственный социальный университет, тайм-менеджмент				Эксперт-практик в области маркетинга и продаж, специалист по построению цифрового предприятия, обучению и развитию персонала. Бизнес-тренер, консультант, член Гильдии маркетологов и Общественной палаты России <i>Безвозмездно</i>					Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Мартынова Елена Валерьевна	2006, Финансовая академия при правительстве РФ, специальность «Финансы и кредит»				Заместитель руководителя Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии <i>Безвозмездно</i>					Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4.

Морозова Инна Григорьевна	ГБОУ ВПО «Московский государственный открытый педагогический университет им. М.А. Шолохова», специальность «Юриспруденция», квалификация «Юрист» (2005); ГБОУ ВПО города Москвы «Московский городской- психолого- педагогический университет», магистратура по направлению подготовки «Психолого- педагогические образование» (2013); РГСУ аспирантура по направлению подготовки «Психологические науки», квалификация «Исследователь».	Профперепод готовка «Государстве нное и муниципальн ое управление в социальной сфере», ГАУ «Институт переподготов ки и повышения квалификации и руководящих кадров и специалистов социальной защиты населения города Москвы» (2014); Институт переподготов ки и повышения квалификации и руководящих кадров и специалистов	Директор АНО Научно-практическая лаборатория «Психологические инструменты», ГБУ Центр поддержки семьи и детства Северного административного округа Департамента труда и социальной защиты населения г. Москвы, специалист по социальной работе <i>Безвозмездно</i>			17			Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
------------------------------	--	--	--	--	--	----	--	--	--

	Учитель английского и немецкого языков								клиентского пути и точки взаимодействия с клиентом))»
Попкова Юлия Халиловна	Санкт-Петербургский университет технологий и управления экономики, Экономика (2017), Сибирский федеральный университет, специалист по связям с общественностью по специальности «Связи с общественностью» (2012)					Заместитель директора Департамента финансового аудита Счетной палаты Российской Федерации <i>Безвозмездно</i>			Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Сорочан Александр Юрьевич	Академии народного хозяйства при Правительстве РФ Специализация: Финансовый менеджмент и Управление проектами (2008)					Эксперт по стратегической трансформации и управлению изменениями <i>Безвозмездно</i>			Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта

Тарасова Татьяна Васильевна	2004, Волгоградская академия государственной службы, Экономист		Индивидуальная преподавательская деятельность <i>Безвозмездно</i>		8			Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Фантаев Александр	Московский банковский институт, экономист по специальности «Финансы и кредит» (2008)		Индивидуальная преподавательская деятельность <i>Безвозмездно</i>					Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта

Чирковская Елена Георгиевна	1991, Ульяновский орден «Знак Почета» госпединститут им. И.Н. Ульянова по специальности «Педагогика и психология» квалификация Преподаватель педагогики и психологии, 1998, РАНХиГС, аспирантура по психологии, 2019, Московский педагогический государственный университет, магистр психологии		Факультет оценки и развития управленческих кадров Института ВШГУ, директор Научно-образовательного центра современных кадровых технологий <i>Безвозмездно</i>	к.псих.н.				Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Шебураков Илья Борисович	Ленинградское высшее военное политическое училище ПВО им. Ю.В. Андропова по специальности «19.00.00 Психологические науки» (1992), Московская государственная юридическая академия по специальности «12.00.00 Юридические науки» (1997), Российская академия		Декан Факультета оценки и развития управленческих кадров Института ВШГУ РАНХиГС. <i>Безвозмездно</i>	Кандидат психологических наук				Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта

	государственной службы, кандидатскую диссертацию по специальности «19.00.13 Психология развития, акмеология» (2002)						26					Тема 1. Формирование реестра процессов на уровне ЗАГС Тема 2. Составление портрета клиентского сегмента Тема 3. Карта клиентского пути «Как есть» Тема 4. Карта клиентского пути «Как должно быть» Тема 5. Подготовка к итоговой аттестации. Выполнение профессионального проекта
Шиманаева Жанна Александровна	2000 год, Самарский государственный аэрокосмический университет им. С.П. Королева, квалификация менеджер, специальность Менеджмент 2018 год, Московский городской педагогический университет, магистр психологии			Куратор. Отдел методологии продуктового подхода. ООО "Спортмастер лаб" <i>Безвозмездно</i>			21	21	10			«Жизненные ситуации», «Портрет и потребности клиента», «Клиентский путь»
Шинина Татьяна Валерьевна	Самарский государственный педагогический университет Квалификация: преподаватель дошкольной педагогики и психологии; специальность – детская педагогика и психология	Диплом подготовки по теории и практике психологического консультирования и психотерапии Институт практической психологии	Факультет клинической и специальной психологии МГППУ, доцент; эксперт Центра стратегического развития Института ВШГУ РАНХиГС <i>Безвозмездно</i>	Кандидат психологических наук, доцент, PhD								

[illegible]

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Для обеспечения обучения слушателей и проведения итоговой аттестаций Академия располагает следующей материально-технической базой:

- лекционными аудиториями, оборудованными видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- помещениями для проведения практических занятий, индивидуальной и групповой работ, промежуточной аттестации, оборудованными учебной мебелью, которая позволяет делать расстановки для индивидуальной и групповой работ.
- библиотекой, имеющей рабочие места для слушателей, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерными классами.

Программное обеспечение: лицензионные системные программы - операционные системы (Windows, Acrobat Reader, иные), обеспечивающие взаимодействие всех других программ с оборудованием и взаимодействие пользователя персонального компьютера с программами. Универсальные офисные прикладные программы и средства ИКТ, например, программа подготовки презентаций; использование Интернета, электронной почты; использование автоматизированных поисковых систем Интернет.

Структура информационно-образовательной среды включает:

- образовательный w-портал (сайт) Академии;
- базы данных электронных информационных ресурсов;
- корпоративную сеть Академии.
- W- портал (сайт) обеспечивает через Интернет:
- доступ к электронным информационным и образовательным ресурсам Академии;
- доступ к нормативным и организационно-методическим документам, регламентирующим образовательный процесс в Академии;
- систему электронной почтовой пересылки письменных работ слушателей;
- взаимодействие слушателей с преподавателями, организаторами образовательного процесса и администрацией Академии.

Корпоративная сеть обеспечивает коммуникацию преподавателей, сотрудников и слушателей.

Проведение электронного и дистанционного обучения предполагает использование формата SCORM, при котором у педагогических работников и обучающихся будет наличие качественного доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет со скоростью не меньше 500 Кбит/с, а также возможность:

- сохранять все результаты обучения в информационной среде СДО (статус прохождения электронного курса: назначен, в процессе, завершен (статус «завершен» фиксируется при условии успешного прохождения scorm); статус прохождения итогового тестирования: назначен, в процессе, завершен; процент прохождения итогового тестирования);
- выгружать все результаты обучения из СДО в любой момент времени в формате .xls или .xlsx.

Размещение электронного курса предполагает не менее 500 Мб свободного места в хранилище СДО.

При проведении электронного и дистанционного обучения предусмотрены:

1) *технические требования к устройствам педагогического работника и обучающегося для обучения с применением электронных модулей формата SCORM:*

- а) ПК или ноутбук: процессор Intel Pentium IV/Xeon 2,4 ГГц и выше; оперативная память объемом 1 Гбайт и выше; жесткий диск объемом 40 Гбайт и выше; SVGA-видеокарта.

б) планшет или смартфон: IOS v11 и выше; Android v8 и выше.

2) *Технические требования к Интернет-браузерам:* СДО должна быть доступна обучающимся при помощи браузера. Для успешного изучения электронного курса обучающемуся необходимо использовать один из следующих вариантов браузера для персонального компьютера (далее – ПК):

а) Google Chrome не ниже версии 81.0.4044.12222 апр. 2020;

б) Yandex.Browser не ниже версии 19.12.0.35826 ноя. 2019;

в) Safari не ниже 10-й версии;

г) Microsoft Edge не ниже версии 44.19041.1.0 13 дек. 2019 года;

д) Internet Explorer 11 не ниже версии 11.356.18362.0 21 мая 2019;

е) Mozilla Firefox не ниже версии 92.0.1 (64-bit) 27 сен. 2021.

3) *Технические требования для организации и сопровождения обучения с использованием вебинаров:*

а) скорость интернет-соединения не менее 1Мб для обучающегося и не менее 1,7Мб для педагогического работника;

б) ПК или ноутбук: процессор Intel Pentium IV/Xeon 2,4 ГГц и выше; оперативная память объемом 4 Гбайт и выше; жесткий диск объемом 40 Гбайт и выше; SVGA-видеокарта; разрешение экрана: 1024x768 и выше;

в) планшет или смартфон: IOS v11 и выше; Android v8 и выше.

г) аудио- и видеоустройства: наушники или колонки (для просмотра вебинара); гарнитура или подключаемый спикерфон с функцией шумо/эхоподавления (для голосового общения с участниками вебинара); веб-камера

д) браузер: Google Chrome не ниже версии 81.0.4044.12222 апр. 2020; Yandex.Browser не ниже версии 19.12.0.35826 ноя. 2019; Microsoft Edge не ниже версии 44.19041.1.0 13 дек. 2019 года.

В целом организация учебного процесса по программе основана на технологиях, позволяющих повысить эффективность получаемого образования.

В учебном процессе используются активные и интерактивные методы обучения, такие как: управляемые дискуссии, тренинги, информационные встречи, работу в группах, разбор конкретных деловых ситуаций, касающихся установления/расширения сотрудничества.

Помимо традиционных технологий используются игровые технологии; метод проектов; обучение в сотрудничестве; система малых групп; дифференцированный подход в обучении; тестовые технологии; информационные технологии и электронные семинары.

Слушатели программы на период обучения обеспечиваются раздаточными материалами (учебно-методическими пособиями, информационными и справочными материалами) по тематике занятий, раздаточными материалами на бесплатной, безвозмездной основе. Также участники программы получают доступ к информационным ресурсам (источникам) и средствам информатизации.

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Самостоятельная работа предполагает самостоятельную работу над профессиональным проектом (командного) и его подготовке к защите на итоговой аттестации.

Пример практического задания

1. SWOT-анализ внедрения клиентоцентричного подхода

Работа в командах: SWOT-анализ по 3 направлениям, брейншторм по смягчению рисков.

Задание: определить, каким образом клиентоцентричный подход позволил решить текущие проблемы на конкретных кейсах.

2. Интервью с клиентом.

Задание:

- провести интервью с клиентом;
- найти ошибки при проведении интервью, найти ошибки при проведении

Нормативно-правовые документы:

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/;
2. «Семейный кодекс Российской Федерации» от 29.12.1995 № 223-ФЗ (ред. от 31.07.2023) https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8982/;
3. «Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 05.08.2000 № 117-ФЗ (ред. от 04.08.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2023) https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28165/de7bd1366f504b34d5cd844b822115df15d11ae4/;
4. Федеральный закон «Об актах гражданского состояния» от 15.11.1997 № 143-ФЗ (с изм. и дополн. от 24 июля 2023 г.) https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_16758/;
5. Федеральный закон от 27.05.2003 № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации» (с изм. и дополн. от 10 июля 2023 г.) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_202071/;
6. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (с изм. и дополн. от 24 июля 2023 г.) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_380474/;
7. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изм. и дополн. от 04 августа 2023 г.) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/;
8. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и дополн. от 31 июля 2023 г.) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/;
9. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изм. и дополн. от 06 февраля 2023 г.) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/;
10. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изм. и

дополн. от 14 июля 2022 г.) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/;

11. Федеральный Проект «Государство для людей» и разработанные в рамках него:

- Декларация ценностей клиентоцентричного государства.
- Стандарт «Государство для людей».
- Стандарт «Государство для бизнеса».

https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/standarty_klientocentrichnosti/;

12. Постановление Правительства РФ от 31 марта 2018г. № 395 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284»

<https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71816288/>;

13. Постановление Правительства РФ №1449 от 26.12.2015 «О порядке разработки, корректировки, осуществления мониторинга и контроля реализации планов деятельности федеральных органов исполнительной власти, руководство деятельностью которых осуществляет Правительство Российской Федерации» <https://base.garant.ru/71296062/>;

14. Постановление Правительства РФ от 9 сентября 2020 г. № 1387 «Об утверждении единой методики проведения аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации» <https://base.garant.ru/74626854/>;

15. Указ Президента Российской Федерации от 04.02.2021 № 68 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» <https://base.garant.ru/400281504/>;

16. Указ Президента РФ от 01.02.2005 № 110 «О проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации» http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373242/;

17. Указ Президента РФ от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89509/;

18. Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45726>;

19. Указ Президента РФ от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» <http://ivo.garant.ru/#/document/71657296/>;

20. Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 года № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202007210012>;

21. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 16 октября 2015 г. № 405 «Об утверждении методических рекомендаций по совершенствованию интерфейсов (в части навигации, поиска, предоставления информации) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, используемых при предоставлении государственных услуг в электронном виде» <https://base.garant.ru/71282768/>;

17. Распоряжение Правительства РФ от 27 декабря 2021 г. № 3878-р «О проведении эксперимента по апробации инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении» <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/403221094/>;

18. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202110070028>;

22. Распоряжение Правительства РФ от 01.10.2021 № 2765-р «Об утверждении Единого плана по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до

2024 года и на плановый период до 2030 года»

<http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202110110015>;

23. Распоряжение Правительства РФ от 14.02.2023 № 332-р «Об образовании межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление» <https://base.garant.ru/406387553/>;

24. Распоряжение Правительства РФ от 06.10.2021 № 2816-р (ред. от 14.03.2022) «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_397326/;

25. «Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2024 года» (утв. Правительством РФ 29.09.2018) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_307872/;

26. «Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих» (одобрен решением президиума Совета при Президенте РФ по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол № 21) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113505/.

Основная литература:

1. Государственное и муниципальное управление: учебник и практикум для вузов / С. Е. Прокофьев [и др.]; под редакцией С. Е. Прокофьева, О. В. Паниной, С. Г. Еремина, Н. Н. Мусиновой. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 608 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13133-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/gosudarstvennoe-i-municipalnoe-upravlenie-519311>;

2. Ицхак Адизес. Управление изменениями без потрясений и конфликтов, Альпина Паблишер, 2023, 310 стр.;

3. Косоруков А. А., Цифровое государственное управление: учебное пособие / А. А. Косоруков. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 226 с. — ISBN 978-5-4497-1472-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117051.html>;

4. Государственная служба: учебник и практикум для вузов / Е. В. Охотский [и др.]; под общей редакцией Е. В. Охотского. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 340 с. — (Высшее образование). — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru.ezproхu.ranepa.ru:2443/bcode/490079>;

5. Гребенникова А. А., Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учебное пособие / А. А. Гребенникова, И. В. Лагун. — Саратов: Вузовское образование, 2022. — 82 с. — ISBN 978-5-4487-0828-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120290.html>;

6. Авдеева Д. Комментарии о государстве и бизнесе. «Центр развития» НИУ ВШЭ, № 161 — 2018. — с. 4;

7. Клиентоцентричный подход в государственном управлении: Навигатор цифровой трансформации / под ред. О. В. Линник, А. В. Ожаровского, М. С. Шклярук. — Москва: РАНХиГС при Президенте РФ, 2020. — 180 с <https://it-bank.gov39.ru/upload/iblock/d4f/d4f7b37e0809a89c135f2f75c18c0a57.pdf>;

8. Клиентоцентричный подход в государственном управлении: навигатор цифровой трансформации колл. Монография/Москва, 2020. Картавцев В.В., Коршунова С.В., Крель М.В., Круглов А.Б. и др.;

9. Оценка качества государственного управления: обоснованность, результативность, эффективность / Добролюбова Е. И., Южаков В. Н., Старостина А. Н. — Москва: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2021. — 282 с.;
10. Рогозин, Д., Солодовникова, О. [Рукопись] Клиентоориентированная оценка эффективности госуслуг / Центр полевых исследований ИНСАП РАНХиГС. М., 2021;
11. Стахов А. И., Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс]: учебное пособие /— Электрон. текстовые данные. — М.: Российский государственный университет правосудия, 2019. — 136 с. — 978-5-93916-732-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/86268.html>;
12. Фейдер, Питер. Клиентоцентричность: отношения с потребителями в цифровую эпоху / Питер Фейдер, Сара Томс; перевод с английского П. Миронов. - Москва: Альпина Паблишер, 2021;
13. Черкашин, П. А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM): учебное пособие / П. А. Черкашин. — 3-е изд. — Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 420 с. — ISBN 978-5-4497-0695-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/97585.html>;
14. Богатырева Т.Г., Мартынова С.Э. Внедрение ценностей клиентоцентричности в деятельность органов власти: концептуальные подходы и инструменты//Среднерусский вестник общественных наук.2021 №3.

Дополнительная литература:

1. Путь клиента: создаем ценность продуктов и услуг через карты путей, блупринты и другие инструменты визуализации / Джим Колбах; пер. с англ. П. Миронова; науч. ред. М. Сташенко. - Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2022. - 433 с.: ил. - (Серия O'Reilly);
2. Бережливое управление в Госсекторе как наладить процесс. Колл. монография, Москва, 2021;
3. Браун Т. Дизайн-мышление в бизнесе: от разработки новых продуктов до проектирования бизнес-моделей. – Litres, 2020;
4. Аносова М.И., Горлатых И.С. [Развитие электронных государственных и муниципальных услуг в России](#)// [Проблемы развития современного общества](#). Сб.статей 5-й Всероссийской научно-практической конференции. под редакцией: Кузьминой В.М.. 2020. С. 41-43. <https://elibrary.ru/item.asp?id=42384012>;
5. Добролюбова, Е. И. Оценка качества государственного управления: обоснованность, результативность, эффективность / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, А. Н. Старостина. — Москва: Дело, 2021. — 282 с.— Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119150.html>;
6. Государство как платформа: Люди и технологии/ под ред. Шклярук М.С., — М: РАНХиГС, 2019 — 111 с.;
7. Зюзина, Н. Н. Государственная гражданская служба: учебное пособие / Н. Н. Зюзина, О. Ю. Бурлюкина. — Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2021. — 84 с.— Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116161.html>;
8. Кемпкенс Оливер. Дизайн-мышление. Все инструменты в одной книге Лучшие практики из 150 кейсов, Бомбора, 2021, 224 стр.;
9. Макаров А.В. Межведомственное электронное взаимодействие при предоставлении государственных услуг//Аллея науки. 2018. Т. 3. № 11 (27). С. 400-403. <https://elibrary.ru/item.asp?id=36878814>;
10. Практика применения проектного управления/Аналитический центр при Правительстве РФ https://ac.gov.ru/uploads/2-Publications/Sbornik_PO_22.04.22.pdf;

11. Салтыкова О. П., Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в субъекте РФ: монография / О. П. Салтыкова. — Саратов: Вузовское образование, 2020. — 61 с. — ISBN 978-5-4487-0594-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/87202.html> (дата обращения: 11.05.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей;
12. Тявкин Е.Н., Рыжков И.С. Нормативно-правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг// Сборник избранных статей по материалам научных конференций ГНИИ «Нацразвитие». СПб, 2019. С. 135-136. <https://elibrary.ru/item.asp?id=38180754>;
13. Грязнова В.Н., Шпеко П.А. Государственная кадровая политика в цифровой трансформации: социологический аспект//Миссия конфессий. 2020. Т. 9. № 7 (48). С. 771-776. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=45074786>.

Интернет ресурсы:

1. <http://kremlin.ru/> – Официальный сайт Президента Российской Федерации.
2. <http://government.ru/> – Официальный сайт Правительства Российской Федерации.
3. <https://zags.yanao.ru/> Служба записи актов гражданского состояния Ямало-Ненецкого автономного округа.
4. <https://ac.gov.ru/about> - Аналитический центр при Правительстве российской Федерации
5. <http://www.duma.gov.ru> – Официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации.
6. <http://www.council.gov.ru/> – Официальный сайт Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации.
7. <http://www.potentiales.ru/> - Официальный сайт Центра современных кадровых технологий Высшей школы государственного управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы при президенте РФ.
8. <https://cpur.ru/digitalconsulting/>- Адаптируемая методология оценки цифровой зрелости организации на примере Счетной палаты Российской Федерации, АНО «ЦПУР», 2020
9. <https://docs.cntd.ru/> Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс».
10. https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/standarty_klientocentrichnosti/ Министерство экономического развития Российской Федерации.

Справочные системы:

1. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
2. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
3. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
4. www.asi.ru/ - Агентство стратегических инициатив
5. www.biznes-karta.ru / -Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
6. www.rbs.ru / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
7. www.aport.ru / - Поисковая система
8. www.rambler.ru / - Поисковая система
9. www.yandex.ru / - Поисковая система
10. www.businesslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования
11. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
12. <http://www.garant.ru/> - Гарант

13. <http://government.ru/docs/31988/> - О совершенствовании системы оценки гражданами качества предоставления госуслуг
14. <https://gossluzhba.gov.ru> Госслужба – Портал госслужбы
15. <http://www.gosuslugi.ru/> - Портал государственных услуг
16. <https://cx.cdto.ranepa.ru/> Клиентоцентричный подход в государственном управлении. Навигатор Центра подготовки руководителей цифровой трансформации ВШГУ РАНХиГС
17. <https://legalacts.ru/doc/rasporjazhenie-pravitelstva-rf-ot-01102021-n-2765-r-ob-utverzhenii/> - Законы, кодексы и нормативно-правовые акты Российской Федерации

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

По настоящей дополнительной профессиональной программе повышения квалификации предусматривается итоговая аттестация в виде зачета, предусматривающая защиту проекта, выполненного проектной командой.

4.1 Фонд оценочных средств к итоговой аттестации

Итоговая аттестация проводится на основании выполнения профессионального проекта - составление карты клиентского пути по выбранной жизненной ситуации.

Общие требования для подготовки профессионального проекта

Подготовка проекта по структуре и содержанию должна осуществляться согласно следующим требованиям:

Наименование проекта: «.....».

Структура и содержание:

Проект должен включать следующие разделы и информацию:

1. Общие сведения

Подразделение ЗАГС ЯНАО	
ФИО, должности участников команды	
Описание личного вклада каждого участника команды в проект	

2. Содержание проекта.

Карта клиентского пути «как должно быть» по выбранной жизненной ситуации.

Формат и объём: текстовая форма (word) с дополнениями в виде таблиц. Объём – не менее 10 страниц А4.

Оформление: удобочитаемый текст – наличие верстки текста (буллеты, списки, табличные формы), подзаголовков и заголовков, в одной цветности. Корректная типографика (единый шрифт Times New Roman, кегль 12 и межстрочное расстояние 1,5).

Критерии оценки проекта:

Командный проект оформлен в соответствии с требованиями и рекомендациями и сдан в указанный срок.

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции:

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-8 - способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	– способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации при предоставлении государственных услуг в профессиональной деятельности службы записи актов гражданского состояния Ямало-Ненецкого автономного округа. – владеет знаниями о применении принципов и стандартов клиентоцентричности при взаимодействии с клиентом по предоставлению государственных услуг.
ОПК-6 — способен организовывать проектную деятельность; моделировать административные процессы и процедуры в органах власти	– владеет навыками организации проектной деятельности в профессиональной деятельности при внедрении клиентоцентричного подхода при реализации государственных услуг.
ПСК-1 - установление ключевых индикаторов рисков и предельно допустимого уровня для существенных и критических рисков, а также интегрального уровня риска в рамках стратегического управления рисками организации	владеет навыками разработки и уточнения уровня ключевых индикаторов рисков и предельно допустимого уровня для существенных и критических рисков, а также предельно допустимого риска при организации проектной деятельности в организации, а также при использовании метрик и ключевых показателей эффективности клиентоцентричности.
ПЛК-1- умение управлять изменениями	быть готовым к изменениям и владеть способностью использовать клиентоцентричный подход при предоставлении государственных услуг в профессиональной деятельности: действовать, повышать эффективность исполнения должностных обязанностей; рассматривать идеи и предложения других по повышению эффективности исполнения должностных обязанностей и реализовать их; разъяснять другим необходимость изменений; в короткие сроки переключаться с выполнения одной задачи на другую; не снижать качество работы при необходимости выполнять несколько задач; быстро изменять подход к решению.