

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

Институт «Высшая школа государственного управления»

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор Института ВШГУ РАНХиГС
О.И. Кондратенко
«10» апреля 2025г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«ЭФФЕКТИВНОЕ РАЗВИТИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ»

(наименование программы)

Москва, 2025

Разработчик:

М.В. Паратунов,
директор центра внедрения клиентоцентричного подхода
Института ВШГУ РАНХиГС

Руководитель программы:

М.В. Паратунов,
директор центра внедрения клиентоцентричного подхода
Института ВШГУ РАНХиГС

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рассмотрена и рекомендована к реализации на заседании Ученого совета Института ВШГУ от «06» марта 2025 г., протокол № 03.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы.....	4
1.1. Цель и задачи реализации программы	4
1.2. Нормативная правовая база.....	5
1.3. Планируемые результаты обучения.....	7
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.....	12
3. Организационно-педагогические условия реализации программы.....	14
3.1. Кадровое обеспечение.....	14
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы....	24
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.....	25
4. Оценка качества освоения программы.....	31
5. Характеристика результатов освоения программы.....	40

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Эффективное развитие клиентоцентричности» разработана в соответствии с требованиями Федерального проекта «Государство для людей»¹ и направлена на повышение профессионального уровня слушателей в рамках имеющейся квалификации.

1.1. Цель и задачи реализации программы

Цель программы: совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для устойчивого поддержания и адаптивного развития клиентоцентричного подхода в деятельности органов власти на уровне федерального ведомства/субъекта Российской Федерации в контексте актуальных задач федерального проекта «Государство для людей».

Задачи программы:

- познакомить с актуальными вопросами и статусом реализации федерального проекта «Государство для людей»;
- обеспечить вовлеченность руководителей в реализацию федерального проекта «Государство для людей»;
- обеспечить обмен опытом и лучшими федеральными и региональными практиками внедрения клиентоцентричности и мониторинга эффективности;
- повысить уровень клиентоцентричной зрелости ФОИВа/субъекта РФ.

Обучение по программе повышения квалификации предполагает, что по результатам обучения в соответствии с развиваемыми компетенциями в сфере эффективного развития клиентоцентричного подхода:

- *Представители органов исполнительной власти будут:*
 - знать актуальные стандарты оказания услуг и работы с жизненными ситуациями в контексте клиентоцентричности;
 - знать ключевые критерии и показатели эффективности поддержания и дальнейшего развития клиентоцентричности, источники их оценки;
 - знать успешные примеры регионального и федерального уровня по устойчивому развитию и эффективному поддержанию клиентоцентричности в работе органов власти.
 - понимать цели и перспективные направления федерального проекта по развитию клиентоцентричности на период до 2025 года;
 - владеть подходами к управлению ситуациями, связанными с динамическими изменениями и непредвиденными обстоятельствами в деятельности по поддержанию клиентского опыта;
 - владеть методами анализа и оценки эффективности процессов развития клиентоцентричности на различных уровнях государственного управления;
 - владеть подходами к проектированию и корректировке дорожных карт повышения и удержания уровня клиентоцентричности в государственных органах.

¹ Министерство экономического развития Российской Федерации
https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/

1.2. Нормативная правовая база

Программа разработана с учетом требований следующих нормативно-правовых документов:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 28.02.2025).
2. Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (с изменениями и дополнениями от 15.11.2013, зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 № 29444).
3. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.08.2020 № 1000 (зарегистрирован в Минюсте 27 августа 2020 г. № 59530).
4. Профессиональный стандарт «Специалист по управлению рисками», утвержденный приказом Минтруда России от 30.08.2018 № 564н (зарегистрирован в Минюсте России 17.09.2018 № 52177).
5. Приказ РАНХиГС от 19 апреля 2019 г. № 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию».
6. 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)».
7. Приказ РАНХиГС от 09 декабря 2024 года № 02–2499 «О внесении изменений в Порядок разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ-программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки, утвержденный приказом от 13 августа 2021 года №02–835».
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».
9. 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»;
10. Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.04.2015 № ВК-1032/06).
11. 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.
12. Методический инструментарий по установлению квалификационных требований для замещения должностей государственной гражданской службы (версия 4.0). <http://rosmintrud.ru/ministry/programs/gossluzhba/16/1>.
13. Распоряжение Правительства РФ от 27 декабря 2021г. № 3878-р «О проведении эксперимента по апробации инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении» <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/403221094/>.

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

15. 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» (<https://legalacts.ru/doc/rasporjazhenie-pravitelstva-rf-ot-01102021-n-2765-r-ob-utverzhdanii/>);

16. Федеральный Проект «Государство для людей» и разработанные в рамках него (https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/):

- Декларация ценностей клиентоцентричного государства;
- Стандарт «Государство для людей»;
- Стандарт «Государство для бизнеса»;
- Стандарт «Для внутреннего клиента».

При формировании образовательной программы учтены:

– «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 30.01.2024);

– ОК 010-2014 (МСКЗ-08). Общероссийский классификатор занятий» (принят и введен в действие Приказом Росстандарта от 12.12.2014 № 2020-ст) (ред. от 18.02.2021);

– ЕКС - Единый классификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, установленный постановлением Правительства РФ от 31.10.2002 № 787.

– 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 «ЭФФЕКТИВНОЕ РАЗВИТИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ» 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, ПСК, ПЛК (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
ВД 1. Организационно-управленческая	ОПК-2² - способен осуществлять стратегическое планирование деятельности органа власти; организовывать разработку и реализацию управленческих решений; обеспечивать осуществление контрольно-надзорной деятельности на основе риск-ориентированного подхода	<i>Знать:</i> принципы стратегического управления и стратегического планирования, организации разработки и реализации управленческих решений.	<i>Уметь:</i> организовывать процессы стратегического управления в системе органов исполнительной власти	<i>Владеть:</i> навыками организации, разработки и реализации управленческих решений в исполнительных органах власти; мониторинга хода реализации стратегии
ВД-2 Стратегическое управление рисками организации	ПСК-1³ - установление ключевых индикаторов рисков и предельно допустимого уровня для существенных и критических рисков, а также интегрального уровня риска в рамках	<i>Знать:</i> - методы принятия решений в условиях неопределенности; - ключевые показатели эффективности	<i>Уметь:</i> - устанавливать и поддерживать деловые контакты, связи, отношения, коммуникации с работниками организации и заинтересованными	<i>Владеть:</i> навыками разработки и уточнения уровня ключевых индикаторов рисков и предельно допустимого уровня для существенных и

² 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.

³ 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)).

	стратегического управления рисками организации	организации с учетом специфики деятельности.	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).	критических рисков, а также предельно допустимого риска.
ВД -3. Гибкость и готовность к изменениям	ПЛК-1⁴ - умение управлять изменениями	<i>Поведенческие индикаторы:</i> <ul style="list-style-type: none"> – 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 переключается с выполнения одной задачи на другую; – не снижает качества работы при необходимости выполнять несколько задач; быстро изменяет подход к решению. 		
ВД-4 Принятие управленческих решений	ПЛК-2⁴ - умение оперативно принимать и реализовывать управленческие решения	<i>Поведенческие индикаторы:</i> <ul style="list-style-type: none"> – оперативно принимает решения на своем уровне ответственности, соблюдая установленную процедуру принятия решений; – решения принимаются взвешенно с учетом возможных рисков; – выстраивает систему мотивации на основе прозрачных и понятных показателей; несет ответственность за свои решения и действия. 		

⁴ Методический инструментальный по установлению квалификационных требований для замещения должностей государственной гражданской службы (версия 4.0).
<http://rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/16/1>

1.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются государственные служащие – заместители руководителей федеральных органов исполнительной власти и высших должностных лиц субъектов Российской Федерации, ответственные за внедрение клиентоцентричности.

Требования к слушателям программы: высшее образование (бакалавриат, магистратура, специалитет).

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Очная форма обучения.

Общая трудоемкость программы 44 академических часа контактной работы со слушателем.

1.6. Период обучения и режим занятий

Период обучения составляет 7 месяцев 4 дня (см. табл.2.1.1)

Режим занятий: до 8 академических часов в день.

Предельная максимальная численность: лекционной группы – 50-120 человек, практической (семинарской) группы – 50-120 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 – 7 месяцев 4 дня						
1 месяц	2 месяц	3 месяц	4 месяц	5 месяц	6 месяц	7 месяц 4 дня
УЗ/МП	МП	УЗ/МП	МП	МП	УЗ/МП	МП/УЗ/ИА ДОТ

Календарный учебный график заполнен с помощью условных обозначений:

УЗ – учебные занятия.

МП – межмодульный период.

ИА ДОТ - итоговая аттестация с применением дистанционных образовательных технологий.

2.2. Учебный план

Таблица 2.2.1

Учебный план
по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации
«ЭФФЕКТИВНОЕ РАЗВИТИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ»

№ п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа с применением дистанционных образовательных технологий, час.					Самостоятельная работа, час ⁵	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа			Лекции (вебинары) / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1.	Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций	4	4	4														ОПК-2 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2
2.	Клиентоцентричность в государственном управлении	16	16	6		10												ОПК-2 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2
3.	Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации	4	4			4												ОПК-2 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2
4.	Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ	2	2	2														ОПК-2 ПСК-1 ПЛК-1

⁵ Самостоятельная работа слушателей предусматривает изучение электронных курсов в соответствии с темами учебного плана, основных и дополнительных учебных материалов, нормативно-правовых документов, выполнение заданий, расположенных на платформе <https://new.portal.gosedu.ru>.

																		ПЛК-2
5.	Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях	6	6			6												ОПК-2 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2
6.	Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»	6	6			6												ОПК-2 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2
7.	Система среды поддержки клиентоцентричности	2	2	2														ОПК-2 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2
8.	Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы	2	2	2														ОПК-2 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2
	Итого:	42	42	16		26												
	Итоговая аттестация:	2															2/3	
	Всего:	44	42	16		26											2	

2.3. Содержание программы

Таблица 2.3.1

Содержание дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«ЭФФЕКТИВНОЕ РАЗВИТИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ»*

Наименование модуля/темы	Содержание модуля/темы
Модуль 1. ЭФФЕКТИВНОЕ РАЗВИТИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ	
Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций	Уточнение перечней жизненных ситуаций и услуг, требующих разработки. Обновленные стандарты услуг.
Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении	Переход от базового внедрения клиентоцентричных принципов к системному повышению уровня клиентоцентричной зрелости организации. Актуализация содержания и приоритетных задач долгосрочной стратегии с учетом результатов и решений, реализованных на предыдущих этапах федерального проекта. Корректировка и уточнение стратегических целей, ориентиров и контрольных показателей на основе мониторинга реализуемых мероприятий. Обеспечение синхронизации стратегии с дорожными картами, типовыми решениями и стандартами качества. Оптимизация сквозных клиентоцентричных процессов и их интеграция в систему стратегического планирования и управления. Развитие компетенций государственных служащих в области управления ожиданиями граждан и разрешения сложных и конфликтных ситуаций. Развитие имеющихся типовых технологических решений для внедрения и развития клиентоцентричности. Выявление и устранение проблемных аспектов, связанных с адаптацией типовых решений под текущие задачи организации.
Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации	Изучение и систематизация лучших практик. Опыт преодоления ключевых трудностей и проблем в ходе предыдущих этапов проекта и разработка рекомендаций на текущем этапе реализации.
Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ	Оценка эффективности и результатов внедрения клиентоцентричного подхода. Систематизация и интерпретация данных регулярного мониторинга эффективности внедрения клиентоцентричного подхода. Представление рекомендаций ФОИВ и субъектам РФ.

* В рамках реализации программы используются инструменты оценки слушателей.

Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях	Практические механизмы интеграции клиентоцентричного подхода в систему экстренного реагирования. Адаптация коммуникационных каналов под нужды различных групп населения. Анализ опыта оперативного информирования граждан в условиях ЧС. Разработка алгоритмов быстрого сбора и обработки обращений граждан для корректировки мер поддержки в реальном времени. Внедрение стандартизированных протоколов межведомственного взаимодействия, обеспечивающих скоординированную помощь с учетом индивидуальных запросов пострадавших.
Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»	Формирование понимания потенциала искусственного интеллекта (ИИ) как инструмента трансформации государственного управления. Формирование системного мышления и готовности к внедрению ИИ-решений для создания удобного, доступного и ориентированного на гражданина государства. Генерация идей и их ранжирование с помощью ИИ.
Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности	Обзор текущего состояния. Архитектура среды: данные, пользователи, НПА, результат. Функциональная архитектура: дашборды, мониторинг и контроль, рейтинги, управление процессом изменений. Ключевые направления развития.
Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы	Оценка уровня удовлетворенности граждан качеством государственных услуг через систему мониторинга и анализа обратной связи. Применение современных методик измерения клиентского опыта и ценности услуг. Развитие культуры постоянного улучшения услуг на основе данных и аналитики.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, и систематически занимающимися научной и (или) научно-методической деятельностью, а также владеющие 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 опыт деятельности в соответствующей профессиональной области. 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.

Программа реализуется с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения. Для преподавания дисциплин привлекаются сертифицированные научно-педагогические кадры и учебно-вспомогательные работники.

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).

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 (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 Основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности или дополнительная квалификация	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой темы
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Албычев Александр Сергеевич	2001, Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики по специальности «Сети связи и системы коммутаций», 2004, Государственный университет телекоммуникаций им. профессора М. А. Бонч-Бруевича (г. Санкт-Петербург) по специальности «Экономика и управление на предприятии связи»		Заместитель руководителя Федерального казначейства <i>Безвозмездно</i>					<div>Тема 1.</div> <div>Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</div> <div>Тема 2.</div> <div>Клиентоцентричность в государственном управлении</div> <div>Тема 3.</div> <div>Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</div> <div>Тема 4.</div> <div>Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</div> <div>Тема 5.</div> <div>Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</div> <div>Тема 6.</div> <div>Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</div> <div>Тема 7.</div> <div>Система среды поддержки клиентоцентричности</div> <div>Тема 8.</div>

								Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы
Белова Анна Григорьевна	1984 г., Московский инженерно-физический институт, инженер-системотехник	1989, НИИ Радиоприборостроения, аспирант	Основатель и научный руководитель Центра системных трансформаций Экономического факультета МГУ <i>Дополнительное место работы - договор ГПХ</i>					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
Белокрылова Оксана Анатольевна	Санкт-Петербургский государственный экономический университет, квалификация «Экономист-менеджер»		Заместитель Председателя Правительства Новгородской области <i>Безвозмездно</i>					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p>

								<p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
Бетин Андрей Анатольевич	Государственный институт физической культуры (ныне Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодёжи и туризма) по специальности «Плавание» (2001); Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, магистратура по направлению подготовки «Государственное и муниципальное управление» (2017);	Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, программа МВА «Управление инновационным развитием компаний с государственным участием» (2014); Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации,	Заместитель генерального директора АНО «Россия – страна возможностей» - ректор мастерской управления «Сенеж» <i>Безвозмездно</i>		21			<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7.</p>

	Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», магистратура по направлению подготовки «Юриспруденция» (2021)	программа профессиональной переподготовки «Executive Master in Public Management (EMPM) (Мастер государственного управления – для руководителей)» (2020)						Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы
Бондаренко Анастасия Борисовна	Московский государственный университет им. М.В.Ломоносова по специальности «юриспруденция», квалификация «юрист».		Статс-секретарь – заместитель Министра энергетики Российской Федерации. <i>Безвозмездно</i>					Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы

Вельмьяйкин Сергей Фёдорович	2000 год, Российский государственный социальный университет, юридический факультет		Заместитель руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации <i>Безвозмездно</i>					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
------------------------------------	---	--	--	--	--	--	--	---

Гаврилов Алексей Викторович	Волгоградская академия государственной службы, специальность «государственное и муниципальное управление», квалификация «Менеджер» (1999)	Южный федеральный университет, повышение квалификации, программа «Профессиональн ый коуч» (2013); РАНХиГС при Президенте РФ профессиональная переподготовка управленческих кадров, программа «Менеджмент в малом и среднем бизнесе» (2021)	ООО «Триатлон групп», Ростов-на- Дону», генеральный директор <i>Дополнительное место работы – договор ГПХ</i>					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
-----------------------------------	--	--	---	--	--	--	--	---

Гатин Александр Айдарович	2004, Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ» Прикладная математика, Математические методы, математическое моделирование в научных исследованиях		Исполнительный директор ПАО Сбер Безвозмездно		21			<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
Гейдт Алена Владимировна	Омский государственный университет путей сообщения Российской Федерации, 2003 г., мировая экономика, экономист		<p>Эксперт Центра инновационных образовательных технологий, Институт государственной службы и управления</p> <p><i>Почасовая оплата труда</i></p>		22			<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5.</p>

								Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы
Госсамова Чулпан Фаритовна	Казанский финансово-экономический институт, специальность «финансы и кредит»		Аналитический центр при Правительстве РФ, заместитель руководителя <i>Безвозмездно</i>		23			Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8.

								Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы
Исаков Мстислав Андреевич	2016, Санкт-Петербургский Государственный Экономический Университет - бакалавр экономики.		Советник руководителя ГКУ «Центр организации дорожного движения Правительства Москвы» Безвозмездно		9			<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
Казаков В...Е...			Безвозмездно					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p>

Киоса Мария Михайловна	МГУ имени М.В. Ломоносова факультет социальной психологии социальный психолог, преподаватель социальной психологии		Ведущий аналитик лаборатории пользовательского тестирования Аналитического центра при Правительстве РФ <i>Безвозмездно</i>					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
Кислицын Федор Сергеевич	Бакалавриат: Новосибирский государственный университет экономики и управления -Инноватика: инновационные технологии Магистратура: РЭУ им. Г.В. Плеханова - Управление инвестиционно-		Руководитель направления «Профиль клиента и реестр жизненных ситуаций» Аналитического центра при Правительстве РФ <i>Безвозмездно</i>					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5.</p>

	строительными проектами и программами							<p>Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6.</p> <p>Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7.</p> <p>Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8.</p> <p>Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
Комиссаров Алексей Геннадиевич	Московский автомобильно-дорожный институт по специальности «Инженер по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей» (1994)		<p>РАНХиГС, ректор</p> <p><i>Основное место работы – штатный сотрудник Безвозмездно</i></p>		25			<p>Тема 1.</p> <p>Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций Тема 2.</p> <p>Клиентоцентричность в государственном управлении Тема 3.</p> <p>Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации Тема 4.</p> <p>Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ Тема 5.</p> <p>Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6.</p> <p>Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7.</p> <p>Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8.</p>

								Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы
Козлов Евгений Александрович	Финансовая академия при Правительстве Российской Федерации, направление подготовки (специальность): финансы и кредит (2006)		Первый заместитель руководителя Аппарата Мэра и Правительства Москвы, председатель Комитета по туризму города Москвы; сотрудник Финансового университета при Правительстве России; доцент кафедры «Государственный финансовый контроль» Финансового университета при Правительстве России <i>Безвозмездно</i>	Кандидат экономических наук	16			<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>

Ключарёв Василий Андреевич	1994 год, Санкт-Петербургский государственный университет, факультет: Биологический, специальность «Физиология», квалификация «Биолог-физиолог»	2003 год, Кандидат биологических наук: Санкт-Петербургский государственный университет, специальность 03.03.06 «Нейробиология»	Директор Института когнитивных нейронаук НИУ ВШЭ <i>Дополнительное место работы – договор ГПХ</i>					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
Куляница А...Л...			Безвозмездно					<p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p>
Лебедева Екатерина Александровна	2002 Нижегородский государственный университет имени Н.И. Лобачевского по специальности «Юриспруденция», 2003 Государственный университет – Высшая школа экономики по	2006, Институт повышения квалификации Волго-Вятской академии государственной службы по программе «Государственное	Министр кадровой политики Нижегородской области <i>Безвозмездно</i>					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4.</p>

	специальности «Финансы и кредит»	и муниципальное управление»						<p>Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ Тема 5.</p> <p>Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6.</p> <p>Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7.</p> <p>Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8.</p> <p>Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
Линник Ольга Владиславовна	Московский институт электронной техники МИЭТ, специальность «Инженер-программист»		<p>АНО «Агентство стратегических инициатив, советник генерального директора.</p> <p><i>Дополнительное место работы – договор ГПХ</i></p>					<p>Тема 1.</p> <p>Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций Тема 2.</p> <p>Клиентоцентричность в государственном управлении Тема 3.</p> <p>Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации Тема 4.</p> <p>Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ Тема 5.</p> <p>Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6.</p> <p>Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7.</p>

								Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы
Лысенко Эдуард Анатольевич	1997, Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова, математик-системный программист		Министр Правительства Москвы, Руководитель Департамента информационных технологий города Москвы Безвозмездно		28			Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы
Мартынова Елена Вячеславовна	2006, Финансовая академия при Правительстве РФ, квалификация экономист,		Заместитель руководителя Росреестра					Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении

	по специальности «Финансы и кредит»		<i>Дополнительное место работы – договор ГПХ</i>					<p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
МолчановА....В..			Безвозмездно					Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях
Непеина А.... Д....			Безвозмездно					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p>
Никитченко Анна Александровна	МГУ имени М.В. Ломоносова, бакалавр экономики, направление «Экономика» (2010)	МГИМО МИД РФ, Удостоверение о повышении квалификации по программе «Корпоративное управление» (2018)	<p>Генеральный директор ООО «Консалтинговая компания Кислород»</p> <p><i>Дополнительное место работы – договор ГПХ</i></p>					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4.</p>

								<p>Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ Тема 5.</p> <p>Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6.</p> <p>Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7.</p> <p>Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8.</p> <p>Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
Онтеев Дмитрий Владимирович	2010, МГУ им. Ломоносова, Исторический факультет		<p>Советник руководителя Департамента информационных технологий города Москвы</p> <p>Безвозмездно</p>		15			<p>Тема 1.</p> <p>Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций Тема 2.</p> <p>Клиентоцентричность в государственном управлении Тема 3.</p> <p>Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации Тема 4.</p> <p>Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ Тема 5.</p> <p>Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6.</p> <p>Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7.</p>

								Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы
Паратунов Максим Владимирович	Волгоградский государственный педагогический университет,иностранный язык (английский) с дополнительной квалификацией Иностранный язык (немецкий), Учитель английского и немецкого языков		Директор Центра внедрения клиентоцентричного подхода Института ВШГУ РАНХиГС <i>Почасовая оплата труда</i>		16	3	3	Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы

Пикулев Алексей Ильич	2000 год, Уральский Государственный Технический Университет, Физико-технический факультет, физик-технолог	2021 г., ООО «НЦРДО», «Когнитивно- поведенческая психотерапия в практике психолога» 2022 г., АНОН ДПО «Институт прикладной психологии в социальной сфере», Практический психолог и психолог- консультант	Основатель и руководитель «Школы развития Доверия» <i>Дополнительное место работы – договор ГПХ</i>					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
Разумовский Дмитрий Олегович	2000 год, филиал Северо- Западной академии государственной службы по специальности «Финансы и кредит»	2000 год, Калужский филиал Московского государственного технического университета им. Н. Э. Баумана по специальности «Технология машиностроения»	Заместитель Губернатора Калужской области <i>Безвозмездно</i>					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5.</p>

								Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы
Саушева Марина Викторовна	ЯрГУ им П.Г. Демидова Бакалавр техники и технологии по направлению "Телекоммуникации" Инженер по сетям связи и системам коммутации		Начальник лаборатории пользовательского тестирования Аналитического центра при Правительстве РФ <i>Безвозмездно</i>					Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8.

								Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы
Сладкова Надежда Михайловна			Директор по развитию ВНИИ труда Минтруда России <i>Безвозмездно</i>	Кандидат педагогическ их наук				<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>

Смекалин Александр Юрьевич	2011, РГСУ, Безопасность жизнедеятельности в техносфере, Специалист по безопасности труда		Начальник отдела цифровой трансформации центра разработок «Государство для людей» Аналитического Центра при Правительстве РФ Безвозмездно					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
Смулов Павел Евгеньевич	Сахалинский государственный университет, специальность «Информатика», квалификация Учитель информатики (2008);	Корпоративная академия Госкорпорации «Росатом», специальность «Финансы для нефинансистов» (2015)	Руководитель IT направления ООО «Дор трейнинг и консалтинг.РУ»; НИУ ВШЭ главный аналитик лаборатории исследований лидерских практик клиентоцентричност и.					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5.</p>

			<p>Зам. декана факультета международных программ МВА ИОН РАНХиГС.</p> <p><i>Дополнительное место работы – договор ГПХ</i></p>					<p>Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
Соловьев Владимир Александрович	МГИМО, специальность «Международные экономические отношения» (1997)		<p>Основатель и Управляющий партнёр Группы компаний EVERYCO, Член Совета по профессиональным квалификациям в области управления персоналом при Президенте РФ, тренер</p> <p><i>Дополнительное место работы - почасовая оплата труда</i></p>		23	20	20	<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8.</p>

								Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы
Спиренков Вячеслав Александрович	1997 год, Саратовский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского по специальности Прикладная математика	АНО Международная академия предпринимательства (институт) по специальности Менеджмент организации, Государственный университет управления по специальности Информационный менеджмент	Заместитель руководителя Федерального агентства лесного хозяйства <i>Безвозмездно</i>					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
Херсонцев Алексей Игоревич	2002, УрГЮА		статс-секретарь - заместитель министра экономического развития РФ Безвозмездно		23			<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p>

								<p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
Цветов Константин Андреевич	Российский химико-технологический университет имени Д.И.Менделеева, специальность «Логистика и управление цепями поставок», квалификация «Логист» (2012)		<p>Эксперт Аналитического центра при Правительстве РФ</p> <p><i>Безвозмездно</i></p>					<p>Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций</p> <p>Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении</p> <p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7.</p>

								Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы
Шебураков Илья Борисович	Ленинградское высшее военно-политическое училище ПВО им. Ю.В. Андропова, специальность – «Командная, тактическая, противовоздушная оборона», квалификация – «Социальный педагог-психолог», Московская государственная юридическая академия, специальность – «Юриспруденция», квалификация – «Юрист»	Корпоративный университет РАНХиГС, HR, Стратегический HR (повышение квалификации), 2020; Использование информационно-коммуникационных технологий при работе в электронной информационно-образовательной среде ВУЗа, 2021	РАНХиГС, Институт ВШГУ, декан факультета оценки и развития управленческих кадров Основное место работы – штатный.	Кандидат психологических наук, доцент	24	14	14	Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей» Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы
Швакова Юлия Александровна	1997 год, Саратовская государственная экономическая академия, по специальности «Финансы и кредит»		Заместитель Председателя Правительства Рязанской области					Тема 1. Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций Тема 2. Клиентоцентричность в государственном управлении

			<i>Безвозмездно</i>					<p>Тема 3. Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации</p> <p>Тема 4. Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ</p> <p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Тема 6. Погружение в ИИ для построения «Государства для людей»</p> <p>Тема 7. Система среды поддержки клиентоцентричности</p> <p>Тема 8. Клиентоцентричность, опыт и ценность: мониторинг и современные подходы</p>
Ульянов А...Ю...			Безвозмездно					<p>Тема 5. Применение принципов клиентоцентричности в процессе реагирования в чрезвычайных ситуациях</p>

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Для обеспечения обучения слушателей, проведения промежуточной и 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, 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 слушателя 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

Нормативно-правовые документы:

1. Федеральный закон от 27.05.2003 № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 14.02.2024г.) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_202071/;

2. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 08.08.2024г.) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_380474/;

3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 04.08.2023г.)
[http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/;](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/)
4. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями от 23.11.2024)
[http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/;](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/)
5. 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/;](https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/standarty_klientocentrichnosti/)
6. Постановление Правительства РФ № 1278 от 27.11.2015 «О федеральной информационной системе стратегического планирования и внесении изменений в Положение о государственной автоматизированной информационной системе «Управление»
[https://base.garant.ru/71264440/;](https://base.garant.ru/71264440/)
7. 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/;](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71816288/)
8. Указ Президента РФ от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» (с изменениями и дополнениями от 25.08.2021) [http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89509/;](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89509/)
9. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2024 г. № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» <http://www.kremlin.ru/acts/bank/50542;>
10. Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»
[http://ivo.garant.ru/#/document/71657296/;](http://ivo.garant.ru/#/document/71657296/)
11. 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/;](https://base.garant.ru/71282768/)
12. 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/;](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/403221094/)
13. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» (с изменениями от 21.03.2025)
<http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202110070028;>
14. 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;>
15. «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/;](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_307872/)

16. «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. Бережливое управление в госсекторе. Как наладить процессы / под ред. А. В. Ожаровского, К. А. Ткачевой. — Москва: РАНХиГС, 2021. — 184 с. <https://lean.cdto.ranepa.ru/>
2. Борщевский, Г. А. Государственная служба: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. А. Борщевский. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 305 с.
3. 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).
4. 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.
5. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы: монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт; под редакцией А. И. Громова. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-biznes-processami-sovremennye-metody-560423#page/1>.
6. 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.
7. Джеффри Лайкер, Джеймс Морган «Система разработки продукции в Toyota: Люди, процессы, технология».
8. Зуева А.Г., Носков Б.В., Сидоренко Е.В., Всяких Е.И., Киселев С.П.: Практика и проблематика моделирования бизнес-процессов. 2010.
9. 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.
10. Леврик, Михаэль. Дизайн-мышление. От инсайта к новым продуктам и рынкам / Михаэль Леврик, Патрик Линк, Ларри Лейфер; [перевела с английского И. Рузмайкина]. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2022;
11. Майк Ротер, Джон Шук. Учитесь видеть бизнес-процессы. Построение карт потоков создания ценности. «Альпина Паблишер», 2015
12. Майкл Джордж «Бережливое производство плюс шесть сигм в сфере услуг».
13. Масааки Имаи. «Гемба кайдзен». Путь к снижению затрат и повышению качества. 2015.
14. Международный стандарт. ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
15. Робсон М., Уллах Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов: Практическое руководство.
16. Сигео Синго. «Быстрая переналадка». Революционная технология оптимизации производства.
17. Тайити Оно «Производственная система Тойоты. Уходя от массового производства».
18. Шеер А.В. Бизнес-процессы. Основные понятия. Теория. Методы. 1999
19. Шматалюк А, Ферапонтов М., Громов А., Каменнова М. Моделирование бизнеса. Методология ARIS. 2010.

20. Элия М. Голдратт. Процесс непрерывного улучшения.

Дополнительная литература:

1. Дэвид Аллен. Как привести дела в порядок. М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2022;
2. Главная книга о фасилитации: практическое руководство для работы с командами / Александр Дудоров, Людмила Дудорова. — Москва: Эксмо, 2025. — 384 с.
3. Максим Дорофеев «Джедайские техники». М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2022;
4. Глеб Архангельский. Тайм-драйв. Как успевать жить и работать. М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2021;
5. Дэвид Бернс. Терапия настроения. М.: «Альпина Паблишер», 2022;
6. Франческо Чирилло. Метод Помидора. Управление временем, вдохновением и концентрацией. М.: «Эксмо», 2020;
7. Грег МакКеон. Эссенциализм. Путь к простоте. М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2021;
8. 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. Стащенко. - Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2022. - 433 с.: ил. - (Серия O'Reilly);
9. Бережливое управление в Госсекторе как наладить процесс. Колл. монография, Москва, 2021;
10. Браун Т. Дизайн-мышление в бизнесе: от разработки новых продуктов до проектирования бизнес-моделей. – Litres, 2020;
11. Аносова М.И., Горлатых И.С. [Развитие электронных государственных и муниципальных услуг в России// Проблемы развития современного общества](https://elibrary.ru/item.asp?id=42384012). Сб.статей 5-й Всероссийской научно-практической конференции. под редакцией: Кузьминой В.М.. 2020. С. 41-43. <https://elibrary.ru/item.asp?id=42384012>;
12. Богатырева Т.Г., Мартынова С.Э. Внедрение ценностей клиентоцентричности в деятельность органов власти: концептуальные подходы и инструменты//Среднерусский вестник общественных наук.2021 №3;
13. 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>;
14. Государство как платформа: Люди и технологии/ под ред. Шклярук М.С., — М: РАНХиГС, 2019 — 111 с.;
15. Жак Пейл. Реальная стратегия. Как планировать только то, что можно воплотить «Альпина Паблишер» 2021. 450 стр.;
16. 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>;
17. Кемпкенс Оливер. Дизайн-мышление. Все инструменты в одной книге Лучшие практики из 150 кейсов, Бомбора, 2021, 224 стр.;
18. Канеман Даниэль. Думай медленно...Решай быстро, АСТ, 2021, 656 стр.;
19. 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>;
20. Практика применения проектного управления/Аналитический центр при Правительстве РФ https://ac.gov.ru/uploads/2-Publications/Sbornik_PO_22.04.22.pdf;
21. Розин Марк. Восхождение по спирали: Теория и практика реформирования организаций, альпина Паблишер, 2022, 380.стр.;

22. 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;
23. 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>;
24. 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>;
25. Филип Котлер, Нильс Бикхофф, Роланд Бергер. Стратегический менеджмент по Котлеру: Лучшие приемы и методы, «Альпина Паблишер» 2016. 140 стр.;
26. Черри, Пол Продающие вопросы: Эффективный способ выяснить, чего действительно хотят ваши клиенты / Пол Черри; перевод И. Окунькова. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-9614-6094-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www-iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/82427.html>.

Интернет-ресурсы:

1. <http://kremlin.ru/> – Официальный сайт Президента Российской Федерации.
2. <http://government.ru/> – Официальный сайт Правительства Российской Федерации.
3. <https://ac.gov.ru/about> - аналитический центр при Правительстве российской Федерации
4. <http://www.duma.gov.ru> – Официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации.
5. <http://www.council.gov.ru/> – Официальный сайт Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации.
6. <http://www.psychologos.ru> – Энциклопедия практической психологии.
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://trud-nnov.ru/upload/medialibrary/cf3/ikaak8b19plja1fp0tu4mpeef2l2ribh.pdf>
Клиентоцентричный подход в государственном управлении.
9. <https://cpur.ru/digitalconsulting/>- Адаптируемая методология оценки цифровой зрелости организации на примере Счетной палаты Российской Федерации, АНО «ЦПУР», 2020
10. <https://docs.cntd.ru/> Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс».

Справочные системы (информационные технологии, программное обеспечение)

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.busineslearning.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://gosszluzhba.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

4.1 Фонд оценочных средств к итоговой аттестации

Примерные вопросы для проведения итоговой аттестации

Вопрос 1. Какое типовое программное обеспечение и какие типовые шаблоны наиболее активно используются Вашим ведомством/регионом в настоящее время при реализации федерального проекта? *Укажите ключевые задачи, решаемые с помощью этих решений.*

Вопрос 2. С какими основными трудностями Вы столкнулись при реализации мероприятий клиентоцентричности на предыдущих этапах проекта и как эти трудности были преодолены? *Приведите пример конкретной проблемы и её решения.*

Вопрос 3. Как организована регулярная процедура мониторинга и систематизации данных о внедрении клиентоцентричного подхода в Вашем ведомстве/регионе? *Укажите, какие показатели и критерии используются в Вашем ведомстве/регионе для оценки эффективности реализации мероприятий клиентоцентричности на текущем этапе реализации федерального проекта.*

Вопрос 4. Какие механизмы используются Вами для обеспечения синхронизации долгосрочной стратегии со стандартами качества, типовыми решениями и дорожными картами? *Укажите хотя бы два таких механизма и опишите их кратко.*

Вопрос 5. Какие удачные практики клиентоцентричной трансформации Вам удалось реализовать в своем ведомстве/регионе?

Перечислите 2-3 примера удачных практик, которые Вам удалось реализовать в ведомстве/регионе. Это может быть организация работы с внутренним клиентом, внедрение электронных сервисов, отлаженная система получения обратной связи, разработанные Жизненные ситуации, реинжиниринг конкретных процессов и т.п.

Вопрос 6. Какие советы Вы могли бы дать своим коллегам по федеральному проекту?

Предложите 3 совета, которые Вы могли бы рекомендовать своим коллегам по федеральному проекту (другим ведомствам/регионам), базирываясь на своем опыте и

пройденном в проекте пути. Они могут касаться и того, как «следовало бы поступать» и того, что лучше избежать (на какие «грабли» не наступать).

Таблица 4.2.1

Критерии оценки слушателей на итоговой аттестации

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется слушателю, если он усвоил программный материал, посещал не менее 50 % занятий и принимал активное участие на занятиях
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется слушателю, если он не усвоил программный материал, посещал менее 50 % занятий и не участвовал в обсуждениях и дискуссиях

5. Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции:

Таблица 5.1

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-2 - способен осуществлять стратегическое планирование деятельности органа власти; организовывать разработку и реализацию управленческих решений; обеспечивать осуществление контрольно-надзорной деятельности на основе риск-ориентированного подхода	<ul style="list-style-type: none"> – способен разрабатывать и реализовывать управленческие решения в исполнительных органах власти; проводить мониторинг хода реализации стратегии; – умеет применять и внедрять принципы клиентоцентричного подхода в профессиональной деятельности.
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	<ul style="list-style-type: none"> – владеет навыками разработки и уточнения уровня ключевых индикаторов рисков и предельно допустимого уровня для существенных и критических рисков, а также предельно допустимого риска; – умеет определять риски в профессиональной деятельности при взаимодействии с клиентом и применять принципы и стандарты клиентоцентричности в разных жизненных ситуациях.
ПЛК-1 - умение управлять изменениями	– умеет управлять изменениями при внедрении клиентоцентричного подхода в профессиональной деятельности.
ПЛК-2 – умение оперативно принимать и реализовывать управленческие решения	<ul style="list-style-type: none"> – оперативно принимает решения на своем уровне ответственности, соблюдая установленную процедуру принятия решений; – решения принимаются взвешенно с учетом возможных рисков; – выстраивает систему мотивации на основе прозрачных и понятных показателей; – несет ответственность за свои решения и действия.

