

**Государственное образовательное учреждение
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г.
Шевченко»**

**Институт государственного управления и социально-гуманитарных наук
Центр переподготовки и повышения квалификации государственных
служащих**



УТВЕРЖДАЮ
Ректор ГОУ ЦГУ им. Т.Г. Шевченко»
В.В. Соколов
« 07 2024 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

Наименование программы: Организация системы предоставления государственных услуг

Категория слушателей: государственные служащие, лица, замещающие государственные должности, работники Прокуратуры Приднестровской Молдавской Республики

Общая трудоемкость: 36 часов

Составители ДПОП ПК:

канд. эконом. наук, доцент  - Васильев И.В.

ДПОП ПК рассмотрена на заседании кафедры государственного управления ИГУиСГН

«15» мая 2024г. протокол № 9

Зав. кафедрой  Залевская Т.Д.
подпись

ДПОП ПК согласована с Управлением дополнительного профессионального образования
ГОУ «ПГУ им. Т.Г. Шевченко»

Начальник  Кучеряну С.Г.
подпись

ДПОП ПК одобрена на заседании Научно-методического совета ГОУ «ПГУ им. Т.Г.
Шевченко»

«19» июня 2024 г. протокол № 10

Проректор по ОПиМКО  Еремеева О.В.
подпись

ДПОП ПК утверждена решением Ученого совета ГОУ «ПГУ им. Т.Г. Шевченко»
«26» июня 2024 г. протокол № 10

Ученый секретарь Ученого совета ПГУ  Брусенская Е.И.
подпись

ДПОП ПК введена в действие Приказом ректора
от 10» 07 2024г. № 838-08

1.Цели реализации программы: «Организация системы предоставления государственных услуг» - приобретение и совершенствование компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности слушателей, а также для повышения их профессионального уровня в рамках основной имеющейся квалификации.

В результате изучения программы повышения квалификации слушатель должен:

знать:

- нормативные правовые основы оказания государственных услуг гражданам и юридическим лицам; современную организацию системы предоставления государственных и муниципальных услуг на республиканском и районном уровнях; критерии оценки качества предоставляемых государственных услуг; административный регламент оказания государственных услуг;

уметь:

- правильно оформлять документацию; использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных услуг; эффективную систему мониторинга и контроля качества государственных услуг;

владеть:

- экспертной оценки по международному стандарту менеджмента качества; предотвращения нарушений при предоставлении государственных услуг недолжного качества.

2.Формализованные результаты обучения

В результате освоения дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации слушатель должен совершенствовать следующие компетенции:

- способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства и служебной этики в своей профессиональной деятельности;
- способен осуществлять связи с общественностью.

3. Содержание программы

3.1.Учебный план

Категория слушателей – государственные служащие, лица, замещающие государственные должности, работники Прокуратуры Приднестровской Молдавской Республики.

Срок обучения – 36 часов

Форма обучения — очно-заочная, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Количество часов				Форма контроля
		всего	лекции	практические занятия	Сам.работа	
1	Нормативно- правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в ПМР	6	2	4		Творческие задания, дискуссия
2	Предоставление государственных услуг в электронной форме	6	2	4		Творческие задания, дискуссия
3	Организационные аспекты предоставления государственных услуг	8	4	4		Творческие задания, дискуссия

4	Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих	8	2	6		Творческие задания, дискуссия
5	Мониторинг качества предоставления государственных услуг гражданам	8	2	6		Творческие задания, дискуссия
6	Итоговая аттестация	зачет				
	Итого	36	12	24	-	

3.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин(модулей)	Количество часов			
		всего	лекции	практические занятия	Сам. Работа
1.	Раздел 1 Нормативно правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в ПМР	6	2	4	
1.1	Концептуальные основы развития института предоставления государственных услуг в ПМР	4	2	2	-
1.2	Нормативно правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в ПМР	2	-	2	-
2.	Раздел 2 Предоставление государственных услуг в электронной форме	6	2	4	
2.1	Принципы использования и порядок оформления государственных услуг в электронной форме	4	2	2	-
2.2	Порталы государственных услуг.	2	-	2	-
3.	Раздел 3 Организационные аспекты предоставления государственных услуг	8	4	4	-
3.1	Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.	4	2	2	-
3.2	Правовые основы взаимодействия между многофункциональными центрами и органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти или органами местного самоуправления	4	2	2	-

4.	Раздел 4 Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих	8	2	6	-
4.1	Теоретические основы организационной культуры и служебного поведения	4	2	2	-
4.2	Механизм и формирование служебного поведения организационной культуры на государственной службе.	4	-	4	-
5.	Раздел 5 Мониторинг качества предоставления государственных услуг гражданам	8	2	6	-
5.1	Фактическое соответствие процедур оказания государственной услуги стандартам, утверждённым регламентами (вопросы теории и практики)	6	2	4	-
5.2	Наличие исчерпывающей информации по оказанию государственной услуги в местах приёма заявителей	2	-	2	-
	Итоговая аттестация	зачет			

3.3. Учебная программа повышения квалификации

Раздел 1 Нормативно правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в ПМР (2 часа)

Тема 1.1 Концептуальные основы развития института предоставления государственных услуг в ПМР (2 часа)

Понятие и сущность предоставления государственных услуг. Правовая основа предоставления государственных услуг. Основные виды и принципы предоставления государственных услуг.

Раздел 2 Предоставление государственных услуг в электронной форме (2 часа).

Тема 2.1 Принципы использования и порядок оформления гос. услуг в электронной форме.(2 часа)

Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Раздел 3. Организационные аспекты предоставления государственных услуг (4 часа).

Тема 3.1 Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра (2 часа).

Основные функции и правовой статус многофункционального центра. Права и обязанности деятельности. Ответственность. Особенности правового регулирования.

Тема 3.2 .Правовые основы взаимодействия между многофункциональными центрами и органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти или органами местного самоуправления (2 часа).

Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти или органами местного самоуправления. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

Раздел 4. Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих (4 часа)

Тема 4.1 Теоретические основы организационной культуры и служебного поведения (2 часа)

Теоретические основы организационной культуры и служебного поведения. Организационная культура: понятие и сущность. Понятие и принципы служебного поведения на государственной службе.

Раздел 5 Мониторинг качества предоставления государственных услуг гражданам (2 часа).

Тема 5.1 Фактическое соответствие процедур оказания государственной услуги стандартам, утверждённым регламентами (вопросы теории и практики) (2 часа).

Фактическое соответствие процедур оказания государственной услуги стандартам, утверждённым регламентами (на примере РФ). Фактическое время, необходимое для получения заявителем государственной услуги, начиная от даты подачи заявления до получения заявителем конечного результата (нормативно установленное и фактическое, отклонение реальных от нормативно установленных значений). Финансовые затраты заявителя при получении им государственной услуги (нормативно установленные и фактические, отклонение реальных от нормативно установленных значений).

Перечень практических занятий

Номер темы	Наименование темы
1.1	Концептуальные основы развития института предоставления государственных услуг в ПМР (2 часа) Понятие и сущность предоставления государственных услуг. Правовая основа предоставления государственных услуг. Основные виды и принципы предоставления государственных услуг.
1.2	Нормативно правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в ПМР (2 часа) Становление и развитие законодательства ПМР о предоставлении гос. услуг. Актуальные проблемы законодательного регулирования института предоставления государственных услуг в ПМР. Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором. Перспективы развития правовой системы предоставления гос. услуг в ПМР.
2.1	Принципы использования и порядок оформления гос. Услуг в электронной форме (2 часа) Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг,

	в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
2.2.	Порталы государственных услуг (2 часа) Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме. Порталы государственных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг.
3.1	Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра (2 часа). Основные функции и правовой статус многофункционального центра. Права и обязанности деятельности. Ответственность. Особенности правового регулирования.
3.2	Правовые основы взаимодействия между многофункциональными центрами и органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти или органами местного самоуправления. (2 часа). Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти или органами местного самоуправления. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
4.1	Теоретические основы организационной культуры и служебного поведения (2 часа) Теоретические основы организационной культуры и служебного поведения. Организационная культура: понятие и сущность Понятие и принципы служебного поведения на государственной службе.
4.2	Механизм и формирование служебного поведения организационной культуры на государственной службе (4 часа) Применение зарубежного опыта для формирования профессионально-этического уровня на государственной службе. Формирование организационной культуры на государственной службе. Механизмы формирования служебного поведения на государственной службе.
5.1	Фактическое соответствие процедур оказания государственной услуги стандартам, утверждённым регламентами (вопросы теории и практики) (4 часа) Фактическое соответствие процедур оказания государственной услуги стандартам, утверждённым регламентами (на примере РФ). Фактическое время, необходимое для получения заявителем государственной услуги, начиная от даты подачи заявления до получения заявителем конечного результата (нормативно установленное и фактическое, отклонение реальных от нормативно установленных значений). Финансовые затраты заявителя при получении им государственной услуги (нормативно установленные и фактические, отклонение реальных от нормативно установленных значений).
5.2	Наличие исчерпывающей информации по оказанию государственной услуги в местах приёма заявителей (2 часа). Наличие исчерпывающей информации по оказанию государственной услуги в местах приёма заявителей. Проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной услуги. Удовлетворённость получателей оказанием государственной услуги, её качеством и доступностью.

Самостоятельная работа (СР) - не предусмотрено учебным планом

4. Материально-технические условия реализации программы

Реализация дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации осуществляется с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

- возможностей электронной почты, социальных сетей Viber., Skype и др.
- видеоконференции Zoome и Google Hangouts,
- Программные средства обеспечения курса: MicrosoftOffice 2010.

Преподавателю и слушателям обеспечен доступ к информационным справочным и поисковым системам в компьютерных классах ГОУ «ПГУ им. Т.Г. Шевченко».

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины используются мультимедийные средства; наборы слайдов, видео материалы и др. Доступны ресурсы электронной библиотеки, кейс с материалом по темам в электронном виде, учебная литература.

5. Учебно-методическое обеспечение программы

Основная литература:

1. Закон Президента Приднестровской Молдавской Республики от 19 августа 2016 года № 211-3-VI «Об организации предоставления государственных услуг» // Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://www.vspmr.org>
2. Распоряжение Правительства ПМР от 25 мая 2017 года № 426р «О формировании Реестра документов разрешительного характера в рамках функционирования разрешительной системы в сфере экономической деятельности»
3. Постановление Правительства ПМР от 29 июня 2017 года № 161 «Об организации особого порядка делопроизводства с применением государственной информационной системы «Межведомственный электронный документооборот»
4. Постановление Правительства ПМР от 10 августа 2017 года № 203 «Об утверждении Положения о государственной информационной системе «Система межведомственного обмена данными»
5. Постановление Правительства ПМР от 1 ноября 2017 года № 284 «О создании государственной информационной системы «Портал государственных услуг Приднестровской Молдавской Республики»
6. Распоряжение Правительства ПМР от 5 марта 2018 года № 150р «Об утверждении Концепции административной реформы в Приднестровской Молдавской Республике на 2018-2020 годы»
7. Постановление Правительства ПМР от 12 апреля 2018 года № 114 «О Правительственной комиссии по проведению административной реформы»
8. Постановление Правительства ПМР от 24 августа 2018 года № 295 «О внесении изменения в Постановление Правительства ПМР от 12 апреля 2018 года № 114 «О Правительственной комиссии по проведению административной реформы»
9. Закон ПМР от 19 августа 2016 года № 211-3-VI «Об организации предоставления государственных услуг»
10. Постановление Правительства ПМР от 31 мая 2018 года № 176 «О разработке и утверждении регламентов предоставления государственных услуг»
11. Постановление Правительства ПМР от 12 апреля 2018 года № 113 «Об утверждении Положения о порядке формирования и ведения Единого реестра государственных услуг»
12. Постановление Правительства ПМР от 26 апреля 2018 года № 131 «Об утверждении Перечня наименований документов разрешительного характера в сфере экономической деятельности в разрезе разрешительных органов для включения их в Государственную информационную систему «Реестр документов разрешительного характера»

13. Постановление Правительства ПМР от 25 июня 2018 года № 220 «О создании государственной информационной системы «Единый реестр населения»
14. Постановление Правительства ПМР от 23 июля 2018 года № 252 «Об утверждении Положения о государственной информационной системе «Портал государственных услуг Приднестровской Молдавской Республики»
15. Постановление Правительства ПМР от 23 июля 2018 года № 253 «Об утверждении требований к предоставлению государственных услуг в электронной форме»
16. Постановление Правительства ПМР от 23 июля 2018 года № 254 «Об утверждении Положения о едином комплексе информационно-технологических элементов, обеспечивающем взаимодействие государственных информационных систем, используемых для предоставления государственных услуг в электронной форме»
17. Постановление Правительства ПМР от 23 июля 2018 года № 255 «Об утверждении Перечня документов и сведений, находящихся в распоряжении отдельных государственных органов и запрещенных к истребованию у граждан»
18. Постановление Правительства ПМР от 31 июля 2018 года № 263 «Об утверждении Положения о порядке функционирования и прекращения деятельности аккредитованных удостоверяющих центров»
19. Распоряжение Правительства ПМР от 23 апреля 2018 года № 268р «О первоочередных мерах по переходу на предоставление государственных услуг в электронном виде»
20. Распоряжение Правительства ПМР от 8 июня 2018 года № 406р «О передаче функций по предоставлению услуг населению по выдаче адресно-справочной информации»
21. Распоряжение Правительства ПМР от 3 июля 2018 года № 505р «О внесении дополнения в Распоряжение Правительства от 8 июня 2018 года № 406р «О передаче функций по предоставлению услуг населению по выдаче адресно-справочной информации»
22. План-график подключения государственных органов к ГИС «Межведомственный электронный документооборот» (II этап) Распоряжение Правительства ПМР от 14 июня 2018 года № 442р
23. План – график подключения государственных органов к ГИС «Межведомственный электронный документооборот» на 2019 год (III этап) Распоряжение Правительства ПМР от 23 августа 2018 года № 686р
24. Распоряжение Правительства ПМР от 12 сентября 2018 года № 723р «О мерах, направленных на размещение регламентов предоставления государственных услуг в государственной информационной системе «Единый реестр государственных услуг»
25. Распоряжение Правительства ПМР от 26 сентября 2018 года № 765р «О внесении изменения в Распоряжение Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 5 марта 2018 года № 150р «Об утверждении Концепции административной реформы в Приднестровской Молдавской Республике на 2018-2020 годы»
26. Постановление Правительства ПМР от 11 сентября 2018 года № 309 «О внесении изменения в Постановление Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 31 мая 2018 года № 176 «О разработке и утверждении регламентов предоставления государственных услуг»
27. Постановление Правительства ПМР от 24 августа 2018 года № 295 «О внесении изменения в Постановление Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 12 апреля 2018 года № 114 «О Правительственной комиссии по проведению административной реформы»
28. Постановление Правительства ПМР от 27 августа 2018 года № 296 «О внесении дополнений в Постановление Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 26 апреля 2018 года № 131 «Об утверждении Перечня наименований документов разрешительного характера в сфере экономической деятельности в разрезе разрешительных органов для включения их в Государственную информационную систему «Реестр документов разрешительного характера»

29. Распоряжение Правительства ПМР от 26 сентября 2018 года № 757р «Об определении ответственных лиц и срока, в течение которого должен быть составлен перечень оборудования, необходимого для перехода к электронному документообороту»
30. Распоряжение Правительства ПМР от 2 октября 2018 года № 774р «О создании рабочей группы по разработке правовых актов по повышению открытости государственных органов и государственных учреждений»
31. Распоряжение Правительства ПМР от 29 октября 2018 года №896р «О создании рабочей группы по разработке и обеспечению применения аутсорсинга»
32. Распоряжение Правительства ПМР от 29 октября 2018 года №897р «О создании рабочей группы по развитию государственной гражданской службы и противодействию коррупции»
33. Распоряжение Правительства ПМР от 2 ноября 2018 года №899р «О создании рабочей группы по совершенствованию контрольно-надзорной деятельности»
34. Распоряжение Правительства ПМР от 2 ноября 2018 года №900р «О создании рабочей группы по разработке механизмов досудебного обжалования решений и действий государственных органов и должностных лиц»
35. Распоряжение Правительства ПМР от 14 декабря 2018 года № 1064р «О мерах, направленных на организацию предоставления государственных услуг в электронной форме»
36. Распоряжение Правительства ПМР от 28 декабря 2018 года № 1104р «О внесении дополнений в некоторые распоряжения Правительства Приднестровской Молдавской Республики»
37. Распоряжение Правительства ПМР от 11 января 2019 года № 7р «О внесении дополнения в Распоряжение Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 2 ноября 2018 года № 899р «О создании рабочей группы по совершенствованию контрольно-надзорной деятельности»
38. Иванов, В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий [Текст] / В. В. Иванов, А. Н. Коробова. - М. : ИНФРА - М, 2010. - 382 с.
39. Организация обслуживания [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Московский гуманитарный университет, 2012. - Ч.1: Организация обслуживания: Учебное пособие / Г. Н. Ефимова. - 2012. - 52 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
40. Ильенкова С. Д. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Ильенкова С. Д. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 287 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
41. Буйленко В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты [Электронный ресурс]: учебное пособие / Буйленко В. Ф. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012. - 146 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
Дополнительная литература:
1. Скворцов Д. И. Оказание Государственных услуг по принципу "одного окна" в городе Москве. [Текст]: статья / Д. И. Скворцов // Современные тенденции и актуальные проблемы развития столичного мегаполиса: Материалы научно-практической конференции студенческого научного общества МГУУ Правительства Москвы (5 мая 2010 г.) / Н.Н. Пилипенко. - М. : МГУУ ПМ, 2011.
2. Амелин Р. В. Комментарий к ФЗ от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Текст] / Амелин Р. В. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 235 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
3. Васильева А. Ф. Сервисное государство [Текст]: административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России Монография / Васильева А. Ф. - Москва: Российская академия правосудия, 2012. - 332 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
4. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Текст] : монография / Малофеев И. В. - Москва : Дашков и К, 2019. - 176 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

5. Мальшина Н. А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Мальшина Н. А. - Саратов : Вузовское образование, 2013. - 127 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
6. Зенин С.С. Обязанности органов публичной власти, предоставляющих государственные и муниципальные услуги: отдельные особенности правового закрепления // Конституционное и муниципальное право. 2015. N 4. С. 60 - 63. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
7. Еремина О.Ю. Качество и доступность государственных услуг в социальной сфере как показатель эффективности деятельности органов исполнительной власти // Журнал российского права. 2014. N 1. С. 67 - 77. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
8. Кирилова Н.А. Учреждения как субъекты оказания государственных и муниципальных услуг // Конституционное и муниципальное право. 2014. N 12. С. 61 - 65. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
9. Рубцова М.В., Хусяйнова С.Г. Надзор за исполнением законов о предоставлении государственных и муниципальных услуг в сфере ЖКХ // Законность. 2018. N 8. С. 19 - 22. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
10. Фионова, Людмила Римовна. Основные вопросы этики и этикета государственного служащего : учеб. пособие / Л. Р. Фионова. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2021. – 100 с.
11. Стратегия развития Приднестровской Молдавской Республики на 2019 – 2026 годы <https://ulpmr.ru/ul/show/ZNBCL8gaJ6Jt19miyIKjxnMmF6JkwfYWoH58=>
Интернет-ресурсы:
 1. Официальный сайт Президента Приднестровской Молдавской Республики URL:<http://president.gospmr.org/>
 2. Официальный сайт Верховного Совета Приднестровской Молдавской Республики URL:<http://www.vspmr.org/>
 3. Официальная Россия. Официальный сервер органов государственной власти Российской Федерации. URL: <http://www.gov.ru>
 4. Портал государственных онлайн услуг города Москвы <https://pgu.mos.ru/>
 5. Портал государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru>
 6. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». Официальный сайт. URL: <http://window.edu.ru>
 7. Российская государственная библиотека. URL:<http://www.rsl.ru>
 8. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU». URL: <http://www.e-library.ru>
 9. Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ <http://www.ranepa.ru/>
 10. Российская Академия наук Институт научной информации по общественным наукам (ИНИОН РАН). URL:<http://www.inion.ru>
 11. Электронная Библиотека Гумер: Гуманитарные науки. URL: <http://www.gumer.info>
 12. Электронная Интернет библиотека IQlib.ru – электронные учебники и учебные пособия. URL: <http://www.iqlib.ru>

6. Требования к результатам обучения:

Итоговая аттестация по освоению дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации проводится в форме зачета.

Вопросы к итоговой аттестации (зачету):

1. Анализ законодательства ПМР, регулирующий организацию предоставления государственных и муниципальных услуг;
2. Административная реформа как инструмент повышения качества государственных и муниципальных услуг;
3. Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в ПМР;

4. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в ПМР;
5. Применение зарубежного опыта по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
6. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
7. Электронное правительство как концепция государственного управления в современном обществе;
8. Международный опыт и модели реализации электронного правительства;
9. Электронное правительство – как инструмент модернизации существующих административно-управленческих процессов;
10. Анализ эффективности работы портала государственных и муниципальных услуг;
11. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
12. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Межведомственное взаимодействие;
13. Принцип «одного окна» как основа предоставления государственных и муниципальных услуг;
14. Совершенствование деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
15. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания;
16. Формирование государственных (муниципальных) заданий;
17. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа;
18. Финансирование государственных и муниципальных услуг;
19. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг;
20. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг;
21. Организация мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
22. Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;
23. Анализ инструментов и технологий повышения качества государственных и муниципальных услуг;
24. Анализ показателей эффективности государственных и муниципальных услуг;
25. Анализ проблем предоставления государственных и муниципальных услуг в ПМР;
26. Анализ современных тенденций организации предоставления государственных и муниципальных услуг в ПМР.

Критерии оценки знаний слушателей на зачете:

- «зачтено» - слушателем показано знание тем программы и основной литературы по программе; даны достаточно полные, логически последовательные, аргументированные ответы; слушатель способен к дискуссии (может привести необходимые примеры, показать значение и взаимосвязь тех или иных фактов, событий, явлений), демонстрирует владение понятийно - категориальным аппаратом программы;

- «не зачтено» - слушатель демонстрирует частичные знания по темам программы, допускает принципиальные ошибки при изложении материала, не владеет терминологическим аппаратом программы; при устном опросе не способен воспользоваться наводящими вопросами преподавателя с целью удовлетворительного раскрытия содержания вопросов.

7. Составитель программы

канд. эконом. наук, доцент кафедры государственного управления ИГУиСГН И.В.Васильев