

АННОТАЦИЯ

к дополнительной профессиональной программе повышения квалификации

Наименование программы	Предоставление и оценка качества публичных услуг (базовый уровень)
Цель реализации программы	Совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности в сфере предоставления публичных услуг.
Категория слушателей	Государственные гражданские служащие.
Общая трудоемкость программы (час.)	20 часов
Форма обучения	Очная с применением электронного обучения и/или дистанционных образовательных технологий
Структура программы	<p><u>Программа содержит 9 разделов.</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Институт публичных услуг в России: история становления и перспективы развития2. Международный и отечественный опыт: лучшие практики3. Модель сервисного процесса. Участники сервисного процесса4. Правовые и организационные основы предоставления публичных услуг5. Экономические аспекты предоставления публичных услуг6. Современные технологии и организационно-правовые механизмы доставки услуг7. Контроль и надзор при предоставлении публичных услуг. Государственный, ведомственный, внутренний контроль8. Оценка качества оказания услуг. Региональный опыт9. Защита прав потребителей. Ответственность поставщиков услуг
Основные образовательные технологии	Программа предусматривает сочетание лекционных и практических занятий.
Планируемые результаты освоения программы	<p>Завершив обучение, слушатели будут</p> <p><u>знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- понятие и особенности публичных услуг;- правовые основы предоставления публичных услуг;- технологии и организационно-правовые механизмы доставки услуг;- особенности предоставления услуг физическим и юридическим лицам. <p><u>уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- ориентироваться в нормативных правовых актах, регулирующих предоставлением публичных услуг;- использовать возможности межсекторного взаимодействия в процессе предоставления услуг;- использовать возможности дистанционного предоставления государственных и муниципальных услуг. <p><u>владеть:</u></p>

	- представлением о принципах и методике оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования.
Форма (-ы) оценки качества освоения программы	Текущий контроль проводится в форме тестирования. Итоговый контроль проводится в форме экзамена (итоговое тестирование). При оценке результатов применяется двухбалльная система оценки (зачет/незачет). Мероприятия текущего контроля не оцениваются. Успешное завершение обучения по программе возможно при выполнении следующих условий: 1) посещение не менее 80% аудиторных занятий; 2) успешное прохождение итогового тестирования (не менее 60 % правильных ответов).
Документ, выдаваемый в результате освоения программы	Удостоверение о повышении квалификации установленного образца.