

Министерство культуры Иркутской области



Государственное бюджетное учреждение культуры
Иркутская областная государственная универсальная научная библиотека
им. И. И. Молчанова-Сибирского

Принята на заседании методической
службы ГБУК ИОГУНБ
от «12» декабря 2024 г.
Протокол № 9

Утверждена приказом ГБУК ИОГУНБ
от «10» января 2025 г.
№ 1-д

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Программа повышения квалификации

Информационный куратор
(наименование программы)

Категория слушателей: специалисты муниципальных библиотек

Трудоемкость программы: 100 академических часов

Срок освоения программы: 15 рабочих дней

Форма обучения: очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий

Режим занятий: 6 академических часов в день

Авторы-разработчики программы: ведущий юрисконсульт публичного центра правовой информации С. Н. Ушакова, зав. сектором Учебный центр научно-методического отдела О. Я. Палкевич.

Иркутск, 2025

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 **Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Информационный куратор»** (далее – программа, дополнительная профессиональная программа) направлена на формирование и совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности работников библиотечно-информационной сферы.

1.2 **Нормативные документы, регламентирующие разработку дополнительной профессиональной программы**

1.2.1. Нормативно-правовую базу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденный приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499;
- Устав ГБУК ИОГУНБ;
- локальные нормативные акты ГБУК ИОГУНБ, регламентирующие образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам.

1.2.2. Программа повышения квалификации разработана с учетом требований:

- Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии», утвержденных приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г. № 761н;
- Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность» (бакалавриат), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 6 декабря 2017 г. № 1182 (ред. от 08.02.2021);
- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 51.02.03 Библиотековедение, утвержденного приказом Министерства образования и науки от 27 октября 2014 г. № 1357;
- Профессионального стандарта «Специалист по библиотечно-информационной деятельности», утвержденного приказом Министерства труда и социального развития от 14 сентября 2022 г. № 527н.

1.3. Область применения программы

Настоящая программа предназначена для повышения квалификации специалистов библиотек, осуществляющих консультирование пользователей библиотеки в процессах стационарного и дистанционного справочно-библиографического обслуживания.

1.4. Требования к уровню подготовки обучающихся, необходимому для освоения дополнительной профессиональной программы

К освоению программы допускаются:

- 1) лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование;
- 2) лица, получающие среднее профессиональное или высшее образование.

1.5. Цель и планируемые результаты освоения программы

Цель: приобретение и совершенствование компетенций, необходимых для

профессиональной деятельности специалистов библиотек, консультирующих пользователей по вопросам получения массово значимых социальных услуг (далее – МСЗУ) и иных мер социальной поддержки и по возможности в решении определенных жизненных ситуаций, в том числе в цифровом виде (далее – Услуги).

Задачи программы:

1. Сформировать представление о специфике, объеме и задачах консультирования пользователей по вопросам получения Услуг;
2. Изучить особенности работы со справочно-информационными порталами, сервисами и платформами, обеспечивающими доступ к сведениям об Услугах;
3. Ознакомиться с порядком организации работы по информированию пользователей об Услугах.

Программа повышения квалификации направлена на формирование (совершенствование) следующих профессиональных компетенций:

ПК-1: Предоставление специализированных информационно-аналитических услуг по запросам индивидуальных пользователей библиотеки.

Планируемые результаты:

В результате освоения программы слушатель должен:

знать:

- нормативно-правовую базу, регулирующую вопросы консультирования по Услугам;
- перечень достоверных справочно-информационных систем, обеспечивающих доступ к сведениям об Услугах;
- порядок организации работы по консультированию пользователей.

уметь:

- ориентироваться в перечне государственных и муниципальных услуг, оказываемых в цифровом виде;
- организовывать поиск информации в справочно-поисковых системах;
- пользоваться государственными и муниципальными услугами в цифровом виде;
- эффективно организовать консультирование пользователей по вопросам получения Услуг;
- соблюдать кибергигиену при консультировании пользователей.

владеть:

- способами поиска актуальных документов в справочно-поисковых системах;
- информацией о способах получения государственных и муниципальных услуг в цифровом виде;
- навыками консультирования пользователей по вопросам получения Услуг.

1.6. Документ о квалификации

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются удостоверения о повышении квалификации.

При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№	Наименование и содержание учебного модуля	Обязательные учебные занятия, час			Самостоятельная подготовка	Формы промежуточной аттестации
		всего часов	в том числе			
			лекции	практические занятия		
1.	Модуль № 1. Социально значимая информация и библиотека. Библиотекарь как информационный куратор	8	7	1		Практическая работа
2.	Модуль № 2. Организация работы по консультированию пользователей об Услугах	18	9	5	4	Практическая работа
3.	Модуль № 3. Справочно-информационный портал Госуслуги	21	11	9	1	Практическая работа
4.	Модуль № 4. Региональные государственные услуги	48	21	19	8	Практическая работа
5.	Итоговая аттестация	4	0	4		Тестирование. Практическая работа
Итого		100	48	38	14	

2.2. Учебно-тематический план

№	Наименование и содержание учебного модуля	Обязательные учебные занятия, час			Самостоятельная подготовка	Формы промежуточной аттестации
		всего часов	в том числе			
			лекции	практические занятия		
1.	Модуль № 1. Социально значимая информация и библиотека. Библиотекарь как информационный куратор	8	7	1	0	Практическая работа

1.1.	Тема 1. Роль библиотеки в предоставлении социально значимой информации. Краткий обзор мер социальной поддержки и возможностей решения жизненных ситуаций пользователей библиотек. Краткий обзор справочно-информационных порталов, обеспечивающих доступ к сведениям об Услугах	4	4	0	0	
1.2.	Тема 2. Библиотекарь как информационный куратор. Права, обязанности и ответственность информационного куратора	2	1	1	0	
1.3.	Тема 3. Нормативно-правовая база, регламентирующая вопросы предоставления сведений об Услугах	2	2	0	0	
2.	Модуль № 2. Организация работы по консультированию пользователей об Услугах	18	9	5	4	Практическая работа
2.1.	Тема 1. Алгоритм работы информационного куратора, консультирующего пользователей по вопросам получения Услуг. Алгоритм составления и уточнения запросов при работе с клиентом	5	2	2	1	
2.2.	Тема 2. Организация рабочего места информационного куратора	3	2	0	1	
2.3.	Тема 3. Защита персональных данных	2	2	0	0	
2.4.	Тема 4. Инструменты работы информационного куратора	3	1	1	1	
2.5.	Тема 5. Мониторинг и учет предоставляемых консультаций	5	2	2	1	
3.	Модуль № 3. Справочно-информационный портал Госуслуги	21	11	9	1	Практическая работа
3.1.	Тема 1. Краткий обзор справочно-информационного портала Госуслуги. Порядок регистрации пользователя. Личный кабинет пользователя. Способы подтверждения личности. Особенности работы с мобильным приложением информационного портала	4	2	2	0	
3.2.	Тема 2. Государственные и муниципальные услуги, доступ к которым осуществляется через портал Госуслуги. Запись на прием в ведомства.	5	2	2	1	
3.3.	Тема 3. Кибергигиена при работе с порталом Госуслуги	4	2	2	0	
3.4.	Тема 4. Работа с различными информационными ресурсами. Авторизация пользователей через портал Госуслуг: правовые особенности доступа	2	2	0	0	

3.5.	Тема 5. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг	2	1	1	0	
3.6.	Тема 6. Подача обращений, жалоб через ЕПГУ: правовые аспекты процедуры	4	2	2	0	
4.	Модуль № 4. Региональные государственные услуги	49	21	19	9	Практическая работа
4.1.	Тема 1. Взаимодействие с органами муниципальной власти	4	2	2	0	
4.2.	Тема 2. Услуги Социального фонда России: пенсионное обеспечение и ФНС	5	2	2	1	
4.3.	Тема 3. Меры социальной поддержки населения	9	6	2	1	
4.4.	Тема 4. Услуги МВД России, ФССП	5	2	2	1	
4.5.	Тема 5. ФНС. Отчетность	3	1	1	1	
4.6.	Тема 6. Росреестр: услуги в сфере операций с объектами недвижимости	7	2	4	1	
4.7.	Тема 7. Взаимодействие с Центром оказания услуг «Мой бизнес»	2	1	1		
4.8.	Тема 8. Государственные услуги в сфере здравоохранения, запись «К врачу»	3	1	1	1	
4.9.	Тема 9. Государственные услуги в сфере образования	3	1	1	1	
4.10.	Тема 10. Работа по оформлению Пушкинской карты	3	1	1	1	
4.11.	Тема 11. Защита прав ребёнка и человека	5	2	2	1	
5.	Итоговая аттестация	4	0	4		Тестирование. Практическая работа
Итого		100	48	38	14	

*Промежуточная аттестация проводится за счет времени, отведенного на изучение модуля

2.3.Календарный учебный график

№	Наименование и содержание раздела	День	Обязательные учебные занятия, час.		самостоятельная работа
			лекции	практические занятия	
1.	Модуль № 1. Социально значимая информация и библиотека. Библиотекарь как информационный куратор		7	1	

1.1.	Тема 1. Роль библиотеки в предоставлении социально значимой информации. Краткий обзор мер социальной поддержки и возможностей решения жизненных ситуаций пользователей библиотек. Краткий обзор справочно-информационных порталов, обеспечивающих доступ к сведениям об Услугах	1	4	0	
1.2.	Тема 2. Библиотекарь как информационный куратор. Права, обязанности и ответственность информационного куратора	1	1	1	
1.3.	Тема 3. Нормативно-правовая база, регламентирующая вопросы предоставления сведений об Услугах	2	2	0	
2.	Модуль № 2. Организация работы по консультированию пользователей об Услугах		9	5	4
2.1.	Тема 1. Алгоритм работы информационного куратора, консультирующего пользователей по вопросам получения Услуг. Алгоритм составления и уточнения запросов при работе с клиентом	2, 3	2	2	1
2.2.	Тема 2. Организация рабочего места информационного куратора	3	2	0	1
2.3.	Тема 3. Защита персональных данных	3	2	0	
2.4.	Тема 4. Инструменты работы информационного куратора	4	1	1	1
2.5.	Тема 5. Мониторинг и учет предоставляемых консультаций	4, 5	2	2	1
3.	Модуль № 3. Справочно-информационный портал Госуслуги		11	9	1
3.1.	Тема 1. Краткий обзор справочно-информационного портала Госуслуги. Порядок регистрации пользователя. Личный кабинет пользователя. Способы подтверждения личности. Особенности работы с мобильным приложением информационного портала.	5	2	2	
3.2.	Тема 2. Государственные и муниципальные услуги, доступ к которым осуществляется через портал Госуслуги. Запись на прием в ведомства.	6	2	2	1

3.3.	Тема 3. Кибергигиена при работе с порталом Госуслуги	6, 7	2	2	
3.4.	Тема 4. Работа с различными информационными ресурсами. Авторизация пользователей через портал Госуслуг: правовые особенности доступа	7	2		
3.5.	Тема 5. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг	7	1	1	
3.6.	Тема 6. Подача обращений, жалоб через ЕПГУ: правовые аспекты процедуры	8	2	2	
4.	Модуль № 4. Региональные государственные услуги		21	19	8
4.1.	Тема 1. Взаимодействие с органами муниципальной власти	8, 9	2	2	
4.2.	Тема 2. Услуги Социального фонда России: пенсионное обеспечение и ФНС	9	2	2	1
4.3.	Тема 3. Меры социальной поддержки населения	10, 11	6	2	1
4.4.	Тема 4. Услуги МВД России, ФССП	10, 11	2	2	1
4.5.	Тема 5. ФНС. Отчетность	11	1	1	1
4.6.	Тема 6. Росреестр: услуги в сфере операций с объектами недвижимости	12, 13	2	4	1
4.7.	Тема 7. Взаимодействие с Центром оказания услуг «Мой бизнес»	13	1	1	
4.8.	Тема 8. Государственные услуги в сфере здравоохранения, запись «К врачу»	13	1	1	1
4.9.	Тема 9. Государственные услуги в сфере образования	14	1	1	1
4.10.	Тема 10. Работа по оформлению Пушкинской карты	14	1	1	1
4.11.	Тема 11. Защита прав ребёнка и человека	15	2	2	
5.	Итоговая аттестация	15	0	4	
Итого			48	38	14

III. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

3.1. Рабочая программа учебного модуля № 1 «Социально значимая информация и библиотека. Библиотекарь как информационный куратор»

3.1.1. Объем учебной программы и виды работ

Виды занятий	Количество учебных часов
Лекции	7
Практические занятия	1
Всего	8

3.1.2. Пояснительная записка

Цель изучения: овладение теоретическими основами работы библиотекаря по консультированию пользователей по вопросам получения Услуг

После освоения программы учебного модуля у слушателей будут сформированы **знания о:**

- роли библиотеки в предоставлении пользователям социально значимой информации;
- нормативно-правовой базе, регулирующей вопросы консультирования по Услугам;
- достоверных справочно-информационных системах, обеспечивающих доступ к сведениям об Услугах.

Умения:

- ориентироваться в перечне государственных и муниципальных услуг, оказываемых в цифровом виде.

3.1.3. Содержание учебного модуля № 1.

Тема 1. Роль библиотеки в предоставлении социально значимой информации. Краткий обзор мер социальной поддержки и возможностей решения жизненных ситуаций пользователей библиотек. Краткий обзор справочно-информационных порталов, обеспечивающих доступ к сведениям об Услугах

Лекция (4 часа): Функции библиотеки по предоставлению социально значимой информации индивидуальным пользователям. Библиотека как социальный хаб. Краткий обзор мер социальной поддержки и возможностей решения жизненных ситуаций пользователей библиотек. Массово значимые социальные услуги. Краткий обзор справочно-информационных порталов, обеспечивающих доступ к сведениям об Услугах

Тема 2. Библиотекарь как информационный куратор

Лекция (1 час): Библиотекарь в «Атласе новых профессий»: информационный куратор, edutainment продюсер, библиограф 5 d. Трудовые функции и обязанности информационного куратора. Права информационного куратора в части обслуживания пользователей. Ответственность и профессиональная этика информационного куратора.

Практическое занятие (1 час): Решение кейсов об обязанностях, правах и этических нормах работы информационного куратора.

Тема 3. Нормативно-правовая база, регламентирующая вопросы предоставления сведений об Услугах

Лекция (2 часа): Краткий обзор основных положений нормативных актов, связанных с консультированием пользователей об Услугах: Федеральный закон № 78-ФЗ «О библиотечном деле» от 29.12.1994; Стратегия развития библиотечного дела в Российской Федерации до 2030 г.; Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ; Приказ Минцифры России от 18.11.2020 № 600 «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации "Цифровая

трансформация"»; Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ; Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» от 29.12.2010 № 436-ФЗ; Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»; Распоряжение Правительства РФ от 11.04.2022 № 837-р «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан»; Распоряжение Правительства РФ от 19.01.2018 № 43-р «Об утверждении перечня государственных услуг, для получения которых подача запросов, документов и информации, а также получение результатов предоставления таких услуг осуществляется в любом предоставляющем такие услуги подразделении федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации или многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг»; Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 № 584 «Об использовании федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме"»; Постановление Правительства РФ от 09.06.2016 № 516 «Об утверждении Правил осуществления взаимодействия в электронной форме граждан (физических лиц) и организаций с органами государственной власти, органами местного самоуправления, с организациями, осуществляющими в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия»; Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. Рабочая программа модуля № 2 «Организация работы по консультированию пользователя об Услугах»

3.2.1. Объем учебной программы и виды работ

Виды занятий	Количество учебных часов
Лекции	9
Практические занятия	5
Самостоятельная подготовка	4
Всего	18

3.2.2. Пояснительная записка

Цель изучения: формирование понимания процессов консультирования пользователей по Услугам.

После освоения программы учебного модуля у слушателей будут сформированы **знания о:**

- порядке организации работы по консультированию пользователей;
- алгоритме составления запросов при работе с клиентом;
- инструментах работы информационного куратора.

Умения:

– эффективно организовать консультирование пользователей по вопросам получения Услуг.

3.2.3. Содержание учебного модуля № 2.

Тема 1. Алгоритм работы информационного куратора, консультирующего пользователей об Услугах. Алгоритм составления и уточнения запросов при работе с клиентом

Лекция (2 часа): Порядок получения и уточнения запроса пользователей. Определение справочно-информационной системы (портала, платформы), содержащей сведения об Услуге, необходимой пользователю. Консультация о порядке получения Услуги в цифровом виде. Сложный запрос: куда обратиться? Вопросы оказания помощи пользователю в регистрации на порталах, в заполнении документов в цифровом виде.

Практическое занятие (2 часа): деловая игра «Визит к информационному куратору».

Самостоятельная подготовка (1 час): составление карты клиентского пути с выявлением потенциальных «болевых точек»: что может пойти не так при обслуживании клиента, что нужно исправить либо устранить.

Тема 2. Организация рабочего места информационного куратора

Лекция (2 часа): Технические требования к оборудованию рабочего места информационного куратора (ПК, типы браузеров, наличие и скорость подключения к Интернет). Программное обеспечение, необходимое информационному куратору (справочные системы Консультант+, Гарант, антивирусные программы, офисные программы Microsoft Office. Журнал учета справок и консультаций. Канцелярские принадлежности и расходные материалы.

Самостоятельная подготовка (1 час): используя справочные системы «Консультант+» и/или «Гарант», определите минимальный размер оплаты труда в России по состоянию на текущую дату.

Тема 3. Защита персональных данных

Лекция (2 часа): О понятии «персональные данные». Принципы и условия обработки персональных данных. Конфиденциальность персональных данных. Права субъекта персональных данных. Обязанности информационного куратора при работе с персональными данными. Меры по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке.

Тема 4. Инструменты работы информационного куратора

Лекция (1 час): Индивидуальное, групповое и фронтальное обслуживание пользователей в работе информационного куратора. Чек-лист проведения индивидуальной консультации пользователя. Календарь групповых тематических консультаций и карта локальных сообществ для эффективного группового обслуживания пользователей. Форматы фронтальной работы информационного куратора: круглый стол, сессия блиц-докладов, ВоF-сессия: определение, типовой сценарий проведения, факторы успеха.

Практическое занятие (1 час): Совместная разработка календаря тематических групповых консультаций на предстоящий год.

Самостоятельная подготовка (1 час): Разработка сценарного плана одного крупного фронтального мероприятия (круглого стола, сессии блиц-докладов, ВоF-сессии) по выбору слушателя.

Тема 5. Мониторинг и учет предоставляемых консультаций

Лекция (2 часа): Понятие мониторинга и оценки, сходство и отличия, методы, используемые для ведения мониторинга и проведения оценки. Виды и цели мониторинга и оценки. Участники мониторинга и оценки. Мониторинг востребованности консультационных услуг. Мониторинг качества предоставляемых услуг. Типы и форматы оценки. Понятие плана мониторинга и оценки и его значение для эффективной реализации деятельности. Определение результатов работы информационного куратора и показателей их достижения. Учетно-отчетные формы работы информационного куратора, их возможные форматы и содержание. Особенности ведения журнала учета справок и консультаций. Порядок фиксации запросов пользователей, обработка которых вызвала затруднения.

Практическое занятие (2 часа): Совместная разработка индикаторов для плана мониторинга и оценки работы информационного куратора.

Самостоятельная подготовка (1 час): Индивидуальная доработка плана мониторинга и оценки работы информационного куратора с учетом специфики библиотеки.

3.3. Рабочая программа учебного модуля № 3 «Справочно-информационный портал Госуслуги»

3.3.1. Объем учебной программы и виды работ

Виды занятий	Количество учебных часов
Лекции	7
Практические занятия	5
Самостоятельная подготовка	1
Всего	13

3.3.2. Пояснительная записка

Цель изучения: комплексное изучение работы портала Госуслуги.

После освоения программы учебного модуля у слушателей будут сформированы **знания о:**

- способах работы с услугами, предоставляемыми порталами государственных и муниципальных услуг.

Умения:

- пользоваться государственными и муниципальными услугами в цифровом виде;
- соблюдать кибергигиену при консультировании пользователей.

3.3.3. Содержание учебного модуля № 3.

Тема 1. Краткий обзор справочно-информационного портала Госуслуги

Лекция (2 часа): Основной функционал справочно-информационного портала Госуслуги. Порядок регистрации пользователей. Личный кабинет пользователя. Способы подтверждения личности. Установка мобильного приложения информационного портала: отличие и особенности личного кабинета пользователя, способы защиты персональных данных в мобильном приложении.

Практическое занятие (2 часа): Регистрация на портале Госуслуги. Создание личного кабинета пользователя. Установка мобильного приложения портала Госуслуги.

Тема 2. Государственные и муниципальные услуги, доступ к которым осуществляется через портал Госуслуги. Запись на прием в ведомства.

Лекция (2 часа): Обзор популярных государственных и муниципальных услуг, доступных через портал Госуслуги. Цифровой помощник – робот Макс. Разделы «Здоровье». «Справки. Выписки». «Пенсии. пособия». «Транспорт. Права». «Семья». «Образование. Дети». «Регистрация. Паспорт». «Штрафы. Налоги». «Земля. Дом». Примеры получения государственных услуг в цифровом виде.

Практическое занятие (2 часа): организация запросов на получение государственных и муниципальных услуг в цифровом виде через портал Госуслуги. Запись на прием в ведомства, на примере запись к нотариусу.

Самостоятельная подготовка (1 час): решение кейса. Рассмотрение видеообращения клиента с использованием ресурсов портала Госуслуги.

Тема 3. Кибергигиена при работе с порталом Госуслуги

Лекция (2 часа): Программное обеспечение для удаления данных. Менеджер паролей. Антивирусное программное обеспечение. Многофакторная аутентификация. Обеспечение конфиденциальности. Обеспечение безопасности роутеров. Использование сетевых экранов.

Практическое занятие (2 часа): Способы восстановления доступа к личному кабинету пользователя.

Тема 4. Работа с различными информационными ресурсами. Авторизация пользователей через портал Госуслуг: правовые особенности доступа

Лекция (2 часа): Авторизация и идентификацию пользователей через портал Госуслуг. Доступ и запрет к персональным данным пользователей. Особенности использования госкана личного кабинета пользователей Госуслуг

Тема 5. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг

Лекция (1 час): Услуги, которые можно получить в МФЦ. Что необходимо для записи в МФЦ. Режим работы и полномочия МФЦ. Взаимодействие в электронном формате порталов МФЦ, Госуслуг, официальных порталов органов власти, министерств и ведомств, портала «Работа России».

Практическое занятие (1 час): тренинг по работе с сайтом mfc38.ru.

Тема 6. Подача обращений, жалоб через ЕПГУ: правовые моменты процедуры

Лекция (2 часа): Особенности применения норм Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с использованием ЕПГУ. Условия и порядок обращений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные внебюджетные фонды Российской Федерации и подведомственные им государственные и муниципальные учреждения, иные организации, в том числе осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам.

Практическое занятие (2 часа): Подача обращений в Социальный Фонд России о несоответствии данных, указанных в личных данных пользователей

3.4. Рабочая программа учебного модуля № 4 «Региональные государственные услуги»

3.4.1. Объем учебной программы и виды работ

Виды занятий	Количество учебных часов
Лекции	21
Практические занятия	19
Самостоятельная подготовка	9
Всего	49

3.4.2. Пояснительная записка

Цель изучения: детальный разбор работы порталов предоставления региональных государственных услуг.

После освоения программы учебного модуля у слушателей будут сформированы **знания о:**

– способах работы с услугами, предоставляемыми порталами государственных и муниципальных услуг.

Умения:

– пользоваться государственными и муниципальными услугами в электронном виде;
– ориентироваться в перечне региональных и муниципальных услуг, оказываемым в электронном виде.

3.4.3. Содержание учебного модуля № 4.

Тема 1. Взаимодействие с органами муниципальной власти

Лекция (2 часа): Доступ к онлайн-площадкам для осуществления взаимодействия с органами муниципальной власти, подача обращений, получение обратной связи, запись на

личный прием, участие в мониторинге и опросах в различных социальных сферах. Обзор социальных сетей органов власти – ВКонтакте, Одноклассники и Telegram-каналы (на примере официальных порталов муниципальных органов власти Иркутской области).

Практическое занятие (2 часа): Работа с официальным порталом Иркутской области <https://irkobl.ru/?ysclid=lsfwdjuuj5438628118> Telegram-канал <https://t.me/s/irkobl> ВКонтакте <https://vk.com/irkutskgov?ysclid=lsfwcka4o8121864374>

Тема 2. Услуги Социального фонда России: пенсионное обеспечение

Лекция (2 часа): Электронные сервисы и информация, предоставляемая Социальным фондом России разным категориям пользователей (граждане, самозанятые, предпенсионеры). Личный кабинет гражданина. Социальные выплаты и меры поддержки гражданам (семьям с детьми). Пенсионное обеспечение. Добровольное пенсионное страхование.

Практическое занятие (2 часа): работа на портале <https://sfr.gov.ru/>. Доступ к дополнительной информации: калькулятор пособий, калькулятор расчета пенсии

Самостоятельная подготовка (1 час): подача заявления на получении выписки лицевого счёта из СФР.

Тема 3. Меры социальной поддержки населения

Лекция (2 часа): Информирование населения Иркутской области по мерам социальной поддержки и социального обслуживания в рамках реализации проекта «Соцзащита на связи». Работа Единого Контактного Центра (ЕКЦ 8 800 1000 001) при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области. Информационные ресурсы: сайт «ИНФОЛАЙТ38» (<https://infolite38.ru/>), группы в социальных сетях ВК <https://vk.com/t.meinfolite38> и мессенджерах ТГ <https://t.me/infolite38>. Telegram-чаты Муниципальных образований ИО.

Практическое занятие (2 часа): Работа с порталами <https://infolite38.ru/>, <https://umc38.ru/lp/sc38/>, <https://irkdetstvo.ru/>, <http://osoboedetstvo38.ru/>, <https://priangarie60.ru/>, <https://egisso.ru>

Самостоятельная подготовка (1 час): решение кейсов с использованием изученных порталов: оформление электронного социального проездного билета, протезирование для малообеспеченных граждан, выплата на погашение ипотечного кредита для семей участников СВО.

Лекция (2 часа): Взаимодействие с Центром сопровождения семей участников СВО. Информационные ресурсы центра, возможность получения консультации и адресной поддержки на местах.

Лекция (1 час): Взаимодействие с Региональным координационным центром по внедрению системы долговременного ухода (СДУ) на территориях Иркутской области.

Лекция (1 час): Консультирование граждан по вопросам получения новой профессии, востребованной на рынке труда

Тема 4. Услуги МВД России, ФССП

Лекция (2 часа): Онлайн сервисы, доступные на сайте МВД России. Прием обращений граждан и организаций. Ваш участковый. Поиск детей. Сервисы ГИБДД. Сервисы по вопросам миграции. Детская страница. Онлайн сервисы Федеральной службы судебных приставов. Задолженности. Сроки предъявления исполнительных документов к исполнению. Розыск должников. Розыск детей.

Практическое занятие (2 часа): работа на порталах <https://38.мвд.рф> и <https://мвд.пф/district>. Тренинг по запросу государственных услуг в сфере МВД и ФССП в справочно-информационном портале Госуслуги.

Самостоятельная подготовка (1 час): решение кейса с использованием цифровых сервисов МВД: подача заявления на регистрацию транспортного средства.

Тема 5. ФНС. Отчетность

Лекция (1 час): Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств. Предоставление сведений и документов, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей. Предоставление выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков. Бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов о действующих налогах, сборах и страховых взносах. Прием налоговых деклараций (расчетов).

Практическое занятие (1 час): Работа на портале https://www.nalog.gov.ru/rn77/about_fts/fts/activities_fts/uslugyfns/.

Самостоятельная подготовка (1 час): решение кейса с использованием цифровых сервисов ФНС и портала Госуслуги: регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя. Доступ к личному кабинету налогоплательщика через портал Госуслуги

Тема 6. Росреестр: услуги в сфере операций с объектами недвижимости.

Лекция (2 часа): Перечень услуг, предоставляемых Росреестром, и жизненных ситуаций. Регистрация недвижимости. Предоставление сведений ЕГРН. Справочная информация по объектам недвижимости в режиме online. Публичная кадастровая карта.

Практическое занятие (4 часа): Работа на портале <https://rosreestr.gov.ru/eservices/>.

Самостоятельная подготовка (1 час): решение кейса с использованием цифрового сервиса Росреестра: регистрация права собственности на садовый участок на основании договора купли-продажи.

Тема 7. Взаимодействие с Центром оказания услуг «Мой бизнес»

Лекция (1 час): Услуги по направлениям работы центра «Мой бизнес»: «Хочу начать свое дело», «Самозанятый», «Предприниматель», «Выйти на экспорт», «Хочу стать

спикером». Меры поддержки, предоставляемые для отдельных категорий пользователей через сайт: консультации по кадровым вопросам, бухгалтерским и налоговым вопросам, по вопросам применения трудового законодательства, по вопросам участия в закупках на электронных торговых площадках.

Практическое занятие (1 час): Работа с сайтом Центра оказания услуг «Мой бизнес» <https://mb38.ru/uslugi/>.

Тема 8. Государственные услуги в сфере здравоохранения, запись «К врачу»

Лекция (1 час): Региональный портал медицинских услуг. Авторизация для работы на портале. Сервисы «Запись на диспансеризацию», «Запись на прием к врачу», «Запись на вакцинацию», «Платные медицинские услуги», «Расписание работы врачей».

Практическое занятие (1 час): Работа с порталом <https://portal38.is-mis.ru/>. Доступ к личному кабинету пациента через портал Госуслуги

Самостоятельная подготовка (1 час): решение кейса с использованием портала «К врачу»: запись на диспансеризацию.

Тема 9. Государственные услуги в сфере образования

Лекция (1 час): Зачисление в образовательное учреждение. Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение. Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости. Образовательный информационный портал Дневник.ру: доступ через личный кабинет Госуслуги, особенности доступа учащихся и родителей. Канал взаимодействия образовательных организаций - образовательная платформа Сферум.

Практическое занятие (1 час): Работа на портале <https://obrnadzor.gov.ru/obrosobrnadzore/informacionnye-resursy/uslugi-v-sfere-obrazovaniya-predostavlyaemye-v-elektronnom-vide>. Тренинг по запросу государственных услуг в сфере образования в справочно-информационном портале Госуслуги.

Самостоятельная подготовка (1 час): решение кейса с использованием портала Госуслуги: доступ к электронному дневнику ребенка младше 14 лет.

Тема 10. Работа по оформлению Пушкинской карты

Лекция (1 час): Программа по приобщению молодежи к культуре «Пушкинская карта». Алгоритм оформления Пушкинской карты через портал Госуслуги. Мобильное приложение «Госуслуги Культура» и сайт «Культура. РФ».

Практическое занятие (1 час): Тренинг по оформлению Пушкинской карты через портал Госуслуги.

Самостоятельная подготовка (1 час): решение кейсов, связанных с восстановлением Пушкинской карты.

Тема 11. Защита прав ребёнка и человека

Лекция (2 час): Основная нормативно-правовая база, направленная на обеспечение и защиту прав ребенка и человека. Структуры и институты, призванные обеспечивать и защищать права граждан, в том числе прокуратура, трудовая инспекция, полиция, суды, Уполномоченные по правам ребенка, Уполномоченные по правам человека, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав: их роль и функции в защите прав граждан. Особенности информирования граждан при возникновении трудных жизненных ситуаций, вызванных нарушением их прав. Возможности удаленного обращения граждан в различные инстанции по вопросам защиты их прав или прав детей. Работа «горячих линий».

Практическое занятие (2 часа): Тренинг по работе с сайтами и другими информационными ресурсами, связанными с защитой прав человека, ребенка. Прокуратора Иркутской области: https://epp.genproc.gov.ru/web/proc_38. Государственная инспекция труда в Иркутской области: Государственная инспекция труда в Иркутской области <https://git38.rostrud.gov.ru/> (Форматы обращений) <https://git38.rostrud.gov.ru/>. Иркутский областной суд: <http://oblsud.irk.sudrf.ru/>. Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав в Иркутской области: <https://irkobl.ru/sites/kdnizp/index.php?type=special>. Уполномоченный по правам человека в Иркутской области: <https://upch38.ru/>. Уполномоченный по правам ребенка в Иркутской области: <https://irdeti.ru/>.

IV. Основная литература

1. О библиотечном деле : Федер. закон от 29 дек. 1994 г. № 78-ФЗ: принят Гос. Думой 23 нояб. 1996 г. // Легалакт – законы, кодексы и нормативно-правовые акты Российской Федерации»: юрид. информ. система. – URL: <https://legalacts.ru/doc/federalnyi-zakon-ot-29121994-n-78-fz-o/> (дата обращения: 13.02.2024).
2. О библиотечном деле в Иркутской области : закон Иркутской области от 18 июля 2008 г. № 46-оз // Библиотека и закон. – 2009. – № 1. – С. 244–248.
3. Стратегия развития библиотечного дела в Российской Федерации : распоряжение Правительства РФ от 13 марта 2021 г. № 608-р // КонсультантПлюс : сайт. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_380498/e8317784ab07c0789d86f7670bbe1da8ebcd36af/ (дата обращения: 13.02.2024).
4. О персональных данных : Федер. закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ // КонсультантПлюс : сайт. – URL: <https://clck.ru/38mZPw> (дата обращения: 13.02.2024).
5. Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации "Цифровая трансформация" : приказ Минцифры России от 18 нояб. 2020 г. № 600 : [ред. от 14 янв. 2021 г.] // КонсультантПлюс : сайт. – URL: <https://clck.ru/38mZS2/> (дата обращения: 13.02.2024).
6. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : Федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // КонсультантПлюс : сайт. – URL: <https://clck.ru/38mZTp>. (дата обращения: 13.02.2024).
7. О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию : Федер. закон от 29 дек. 2010 г. № 436-ФЗ : [ред. от 28 апр. 2023 г.] // КонсультантПлюс : сайт. – URL: <https://clck.ru/38mZXH>. (дата обращения: 13.02.2024).
8. Об информации, информационных технологиях и о защите информации : Федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ // КонсультантПлюс : сайт. – URL: <https://clck.ru/38mZb4>. (дата обращения: 13.02.2024).
9. Об электронной подписи : Федер. закон от 6 апр. 2011 г. № 63-ФЗ // КонсультантПлюс : сайт. – URL: <https://clck.ru/38mZd3>. (дата обращения: 13.02.2024).
10. Об утверждении Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без

необходимости личного присутствия граждан : распоряжение Правительства РФ от 11 апр. 2022 г. № 837-р : [ред. от 24 окт. 2022 г.] // Гарант.ру : информационно-правовой портал. – URL: <https://clck.ru/38mZfw>. (дата обращения: 13.02.2024).

11. Об утверждении перечня государственных услуг, для получения которых подача запросов, документов и информации, а также получение результатов предоставления таких услуг осуществляется в любом предоставляющем такие услуги подразделении федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации или многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг : распоряжение Правительства РФ от 19 янв. 2018 г. № 43-р : [ред. от 26 окт. 2022 г.] // Гарант.ру : информационно-правовой портал. – URL: <https://clck.ru/38mZhA>. (дата обращения: 13.02.2024).

12. Об образовании в Российской Федерации : Федер. закон от 29 дек. 2012 г. № 273-ФЗ : [ред. от 25 дек. 2023 г.] : [с изм. и доп., вступ. в силу с 1 янв. 2024 г.] // КонсультантПлюс : сайт. – URL: <https://clck.ru/38mZjE>. (дата обращения: 13.02.2024).

13. Об использовании федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» : постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 584 : [ред. от 14 нояб. 2023 г.] : [с изм. и доп., вступ. в силу с 1 янв. 2024 г.] // Гарант.ру : информационно-правовой портал. – URL: <https://clck.ru/38maqi>. (дата обращения: 13.02.2024).

14. Об утверждении Правил осуществления взаимодействия в электронной форме граждан (физических лиц) и организаций с органами государственной власти, органами местного самоуправления, с организациями, осуществляющими в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия : постановление Правительства РФ от 9 июня 2016 г. № 516 // Гарант.ру : информационно-правовой портал. – URL: <https://clck.ru/38mavG>. (дата обращения: 13.02.2024).

15. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ : [ред. от 4 авг. 2023 г.] // КонсультантПлюс : сайт. – URL: <https://clck.ru/38mawX>. (дата обращения: 13.02.2024).

16. Госуслуги: Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) / Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. – URL: <http://www.gosuslugi.ru> (дата обращения: 13.02.2024).

17. Мои документы: государственные и муниципальные услуги / ГАУ «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»: офиц. сайт. – URL: <https://mfc38.ru/?ysclid=lsmoudlxns690902008> (дата обращения: 15.02.2024).

18. Росреестр: Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии: офиц. сайт. – URL: <https://rosreestr.gov.ru/eservices/> (дата обращения: 15.02.2024).

19. Социальный фонд России: сайт. – Москва, 2008 – . – URL: <https://sfr.gov.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

20. Главное управление Федеральной службы судебных приставов по Иркутской области: офиц. сайт. – URL: <https://r38.fssp.gov.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

21. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки: офиц. сайт Рособрнадзора. – Москва, [2004. – URL: <https://obrnadzor.gov.ru/gosudarstvennye-uslugi-i-funkczii/gosudarstvennye-uslugi> (дата обращения: 15.02.2024).

22. Федеральная налоговая служба: офиц. сайт. – Москва, 2005. – URL: https://www.nalog.gov.ru/rn77/about_fts/fts/activities_fts/uslugyfns/ (дата обращения: 15.02.2024).

23. Инфолайт38: сайт / ОГБУ ДПО «Учебно-методический центр развития социального обслуживания». – URL: <https://infolite38.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

24. Соцконтракт38 // Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области. – URL: <https://umc38.ru/lp/sc38/> (дата обращения: 15.02.2024).

25. Учебно-методический центр развития социального обслуживания: сайт. – URL: <https://irkdetstvo.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

26. Особое детство Приангарья: сайт / ОГБУ ДПО «Учебно-методический центр развития социального обслуживания». – URL: <http://osoboedetstvo38.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

27. Приангарье 60+: сайт / ОГБУ ДПО «Учебно-методический центр развития социального обслуживания». – URL: <https://priangarie60.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

28. Мой бизнес: центр оказания услуг; сайт. – URL: <https://mb38.ru/uslugi/> (дата обращения: 15.02.2024).

29. Уполномоченный по правам человека в Иркутской области: сайт. – Иркутск, 2007. – URL: <https://upch38.ru/?ysclid=ismxh9gvq1760694702> (дата обращения: 15.02.2024).

30. Уполномоченный по правам ребенка в Иркутской области: сайт. – URL: <https://irdeti.ru/?ysclid=ismxi2djnz781895203> (дата обращения: 15.02.2024).

V. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

5.1. Материально-техническое обеспечение

№	Наименование учебного модуля/раздела в соответствии с учебным планом	Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий и пр. с перечнем основного оборудования	Форма владения, пользования (собственность, оперативное управление, аренда и т. п.)
1	Социально значимая информация и библиотека. Библиотекарь как информационный куратор	Кабинет № 503 персональный компьютер – 18 шт., мультимедийный проектор – 1 шт., доска-флипчарт – 1 шт., модуль беспроводного доступа – 1 шт., стол компьютерный – 4 шт., стол письменный (преподавательский) – 1 шт., стол читательский – 17 шт., стул рабочий – 20 шт.	Оперативное управление по договору Собственность
2	Организация работы по консультированию пользователей об Услугах		
3	Справочно-информационный портал Госуслуги		
4	Региональные государственные услуги		

5.2. Обеспеченность учебными материалами, техническими и электронными средствами обучения и контроля знаний

№ п/п	Наименование	Вид	Форма доступа	Кол-во
1.	Нормативно-правовые документы	Электронный	Кабинеты	1
2.	Мультимедийные презентации лекций	Электронный	Кабинеты	1
3.	Методические материалы	Электронный	Кабинеты	1

5.3. Кадровое обеспечение

В реализации дополнительной профессиональной программы задействованы специалисты ГБУК ИОГУНБ с высшим юридическим образованием и практическим опытом работы, а также привлеченные специалисты, обладающие необходимыми для ведения педагогической деятельности компетенциями.

VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Паспорт фонда оценочных средств

6.1.1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения дополнительной профессиональной программы «Информационный куратор».

6.1.2. Сводные данные об объектах оценивания, основных показателях оценки, типах заданий, формах аттестации

Результаты оценивания (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания
ПК-1: предоставление специализированных информационно-аналитических услуг по запросам индивидуальных пользователей библиотеки	Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям нормативно-правовых документов.	Практическая работа

6.1.3. Формы аттестации

Наименование раздела/модуля	Форма аттестации
Модуль 1. Социально значимая информация и библиотека. Библиотекарь как информационный куратор	Практическая работа
Модуль 2. Организация работы по консультированию пользователей об Услугах	Практическая работа

Модуль 3. Справочно-информационный портал Госуслуги	Практическая работа
Модуль 4. Региональные государственные услуги	Практическая работа
Итоговая аттестация	Тестирование. Практическая работа

6.2. Задания для проведения промежуточной аттестации

6.2.1. Практическая работа.

Темы и разделы, предлагаемые для оценки качества освоения программы

- Социально значимая информация и библиотека. Библиотекарь как информационный куратор
- Организация работы по консультированию пользователей об Услугах
- Справочно-информационный портал Госуслуги
- Региональные государственные услуги

Содержание работы: Выполните следующие задания.

- Поясните, в чем вы видите ценность работы библиотекаря как информационного куратора для пользователей библиотеки, для библиотеки как учреждения культуры, для государства.

- Используя любой графический редактор, составьте схему работы информационного куратора, консультирующего пользователя библиотеки по вопросам получения мер социальной поддержки и иных услуг, связанных с решением жизненной ситуации пользователя.

- Решите следующие кейсы, связанные с получением государственных услуг через справочно-информационный портал Госуслуги.

- Пользователю библиотеки необходимо прикрепиться к поликлинике. Каков порядок действий информационного куратора, консультирующего пользователя?

- Пользователю библиотеки необходимо получить справку о трудовом стаже. Опишите последовательность действий информационного куратора, консультирующего пользователя.

- Пользователю библиотеки необходимо оформить самозанятость. Опишите последовательность действий информационного куратора, консультирующего пользователя.

- Пользователь библиотеки желает оформить Пушкинскую карту. Опишите последовательность действий информационного куратора, консультирующего пользователя.

- Пользователю библиотеки необходимо зарегистрировать рождение ребенка. Опишите последовательность действий информационного куратора, консультирующего пользователя.

- Пользователь библиотеки желает приобрести участок в садовом некоммерческом товариществе. Опишите последовательность действий информационного куратора, консультирующего пользователя.

– Пользователю библиотеки необходимо собрать документы для оформления налогового вычета за лечение. Опишите последовательность действий информационного куратора, консультирующего пользователя.

– Пользователю библиотеки необходимо записать ребенка в первый класс. Опишите последовательность действий информационного куратора, консультирующего пользователя.

– Пользователь библиотеки интересуется, какие меры социальной поддержки предусмотрены для жителей Иркутской области старше 60 лет. Опишите последовательность действий информационного куратора, консультирующего пользователя.

– Пользователю библиотеки необходимо записаться на прием к врачу. Опишите последовательность действий информационного куратора, консультирующего пользователя.

Критерии оценки работы: Выполнение практической работы оценивается в диапазоне 0-3 балла, где 3 балла – практическая работа выполнена в полном объеме без замечаний; 2 балла – практическая работа выполнена в полном объеме, но с одним-двумя несущественными замечаниями; 1 балл – практическая работа выполнена с существенными замечаниями; 0 баллов – представленная работа не раскрывает сути задания либо задание не выполнено.

6.2.2. Практическая работа.

Темы и разделы, предлагаемые для оценки качества освоения программы

- Алгоритм работы информационного куратора, консультирующего пользователей по вопросам получения Услуг
- Организация рабочего места информационного куратора
- Защита персональных данных
- Мониторинг и учет предоставляемых консультаций

Содержание работы: Выполните практическое задание. Составьте карту либо нарисуйте (схематично) клиентский путь от входа до выхода в библиотеку. Обозначьте на карте точки взаимодействия клиента с персоналом библиотеки (где, с кем, зачем). Выявите «болезненные места» (что и где может пойти не так). Заполните таблицу по образцу.

«Боль клиента» (что и где не так) при получении услуги	Как лечить будем (что необходимо сделать)

Критерии оценки работы: Выполнение практической работы оценивается в диапазоне 0-3 балла, где 3 балла – практическое задание выполнено в полном объеме без замечаний; 2 балла – практическое задание выполнено в полном объеме, но с одним-двумя несущественными замечаниями; 1 балл – практическое задание выполнено с существенными замечаниями; 0 баллов – представленные задания не раскрывают сути либо задание не выполнено.

6.3. Задания для проведения итоговой аттестации

6.3.1. Тестирование.

Темы и разделы, предлагаемые для оценки качества освоения материала

- Социально значимая информация и библиотека. Библиотекарь как информационный куратор
- Организация работы по консультированию пользователей об Услугах
- Справочно-информационный портал Госуслуги
- Региональные государственные услуги

Содержание работы: Выполните следующий тест.

1. Что такое социально значимая информация?
 - А. Информация о мерах социальной поддержки
 - Б. Информация, имеющая наибольшее значение для граждан
 - В. Информация о социальных процессах, полученная с помощью социологических инструментов.
2. Что такое жизненная ситуация?
 - А. Совокупность значимых для человека событий и связанных с ними потребностей, ценностей и представлений, влияющих на его поведение и мировоззрение в конкретный период жизненного цикла.
 - Б. Ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина.
 - В. Отрезок жизненного пути.
3. Кто такой информационный куратор?
 - А. Специалист библиотеки, консультирующий граждан по вопросам получения мер поддержки и способов действия в различных жизненных ситуациях.
 - Б. Работник пресс-службы организации
 - В. Консультант в области развития цифровых компетенций населения.
4. Информационный куратор:
 - А. предоставляет пользователю государственную или муниципальную услугу по запросу.
 - Б. консультирует пользователя о доступных государственных и муниципальных услугах и способах их получения.
5. Что относится к персональным данным:
 - А. Любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу.
 - Б. Имя, фамилия, сведения об образовании.
 - В. Фотография, отпечатки пальцев.
6. Какие из перечисленных нормативно-правовых актов касаются вопросов консультирования пользователей по мерам социальной поддержки и способам действия в различных жизненных ситуациях? (укажите один или несколько).
 - А. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
 - Б. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
 - В. Распоряжение Правительства РФ от 19.01.2018 № 43-р «Об утверждении перечня государственных услуг, для получения которых подача запросов, документов и информации, а также получение результатов предоставления таких услуг осуществляется в любом предоставляющем такие услуги подразделении федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации или многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг».
 - Г. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил осуществления взаимодействия в электронной форме граждан (физических лиц) и организаций с органами государственной власти, органами местного самоуправления, с организациями,

осуществляющими в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия».

7. Доступ к сведениям о каких государственных услугах можно получить через справочно-информационный портал «Госуслуги»? (отметьте один или несколько вариантов).

- А. Запись на прием к врачу
- Б. Выписка о назначенных мерах социальной поддержки
- В. Выписка из электронной трудовой книжки
- Г. Статус многодетной семьи
- Д. Загранпаспорт гражданина РФ
- Е. Онлайн-выписка о недвижимости

8. Какие из перечисленных ниже структур и институтов занимаются защитой прав человека? (отметьте один или несколько вариантов).

- А. Прокуратура
- Б. Трудовая инспекция
- В. Полиция
- Г. Суды
- Д. Уполномоченный по правам человека

Критерии оценки работы

Оценка определяется по количеству правильных ответов, соотнесенных с установленными границами:

Оценка	Критерии оценивания
«отлично»	8-7 правильных ответов
«хорошо»	6 правильных ответов
«удовлетворительно»	5 правильных ответов
«неудовлетворительно»	менее 5 правильных ответов

Ключи для проверки теста

Номер вопроса	Правильный ответ
1	Б
2	А
3	А
4	Б
5	А
6	А, Б, В, Г
7	А, Б, В, Г, Д, Е
8	А, Б, В, Г, Д

6.3.2. Практическая работа

Темы и разделы, предлагаемые для оценки качества освоения материала

- Социально значимая информация и библиотека. Библиотекарь как информационный куратор
- Организация работы по консультированию пользователей об Услугах
- Справочно-информационный портал Госуслуги
- Региональные государственные услуги

Содержание работы: Решите следующие кейсы

1. Гражданин И. (2006 г.р.) прошел обучение в автошколе, теперь ему необходимо сдать экзамен в ГИБДД. Помогите ему записаться на экзамен и оплатить госпошлину.

2. Гражданка В. устраивается на новую работу, при приеме ей необходимо предоставить выписку из её электронной трудовой книжки, помогите ей в этом.
3. Гражданку П. одолевают звонки и сообщения коллекторов о задолженности по микрозайму. Гражданка П. утверждает, что никогда не обращалась в финансовые организации за получением займа (ни лично, ни дистанционно). Возможно ли получить информацию о наличии или отсутствии у нее кредитов через портал Госуслуги? Если да, то помогите ей в этом.
4. Гражданин К. собирается оформлять социальную пенсию по старости. Он обратился в библиотеку с просьбой, как он может проверить пенсионные накопления в личном кабинете на портале Госуслуги.
5. Как оформить ежемесячное пособие по уходу за ребенком до 1,5 лет? Полный комплект документов за 5 дней без визита в Центр социальной защиты населения или местный МФЦ. Смоделируйте процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде.
6. Гражданин И. обратился с просьбой помочь ему найти информацию о льготном проезде на общественном транспорте. Помогите ему, используя сайт Министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.
7. У гражданки О. из Правобережного округа г. Иркутск двое детей в возрасте 5 и 9 лет. Помогите записать их в кружки. Смоделируйте процесс предоставления и получения муниципальной услуги в электронном виде. Перечислите необходимые документы, которые должны быть для данного заявления.
8. Семья И. является многодетной, у них 3 детей школьного возраста (7, 11 и 13 лет). Помогите им получить пособие на приобретение школьной формы (за основу выберите поиск информации на сайте МФЦ Иркутской области <https://mfc38.ru>).
9. Гражданин У. слышал от своего знакомого, что можно сделать зубные протезы бесплатно, так ли это? (за основу выберите поиск информации на сайте МФЦ Иркутской области <https://mfc38.ru>)
10. Гражданин К. получил удостоверение ветерана боевых действий, он знает, что ему положена компенсация расходов на коммунальные услуги, но не знает, как ему оформить её через портал Госуслуги. В данный момент у него нет возможности зайти в свой личный кабинет. Смоделируйте процесс предоставления и получения муниципальной услуги в электронном виде с использованием сайта МФЦ Иркутской области <https://mfc38.ru>.
11. Гражданин О. находился на длительном лечении в санатории около 5 месяцев. В этот период в его квартире никто не проживал. Может ли он оформить перерасчет за коммунальные услуги?
12. У гражданки Л. сын 2012 г.р. В течение последнего года он часто болел ОРВИ, и мама хотела бы его направить в санаторий по бесплатной путевке. Проконсультируйте, как это можно сделать.

Критерии оценки работы: Выполнение практической работы оценивается в диапазоне 0-3 балла, где 3 балла – практическая работа выполнена в полном объеме без замечаний; 2 балла – практическая работа выполнена в полном объеме, но с одним-двумя несущественными замечаниями; 1 балл – практическая работа выполнена с существенными замечаниями; 0 баллов – представленная работа не раскрывает сути задания либо задание не выполнено.