

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 «04» марта 2026 г.  
Протокол №17

Утверждена приказом ГБУК ИОГУНБ  
от «18» марта 2026 г.  
№ 54-д

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

### Программа повышения квалификации

Информационный куратор  
(наименование программы)

*Категория слушателей:* специалисты муниципальных библиотек

*Трудоемкость программы:* 95 академических часов

*Срок освоения программы:* 17 рабочих дней

*Форма обучения:* очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий

*Режим занятий:* 4-6 академических часов в день

*Авторы-разработчики программы:* ведущий юрисконсульт публичного центра правовой информации Н. А. Потемкина; ведущий юрисконсульт публичного центра правовой информации В. В. Захарова; ведущий методист сектора Учебный центр научно-методического отдела А. В. Осипова.

Иркутск, 2026

## **I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

**1.1 Дополнительная профессиональная программа – 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 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 24 марта 2025 г. № 266;
- 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 массовых значимых социальных услуг (далее – МСЗУ) и иных мер социальной поддержки и по возможностям 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, регулиующую вопросы консультирования по Услугам;
- перечень достоверных справочно-информационных систем, обеспечивающих доступ к сведениям об Услугах;
- порядок организации работы по консультированию пользователей;
- методики работы с различными категориями пользователей библиотеки с учетом их возрастных, информационных и культурных потребностей в стационарном и дистанционном (удаленном) режимах.

**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	0	Практическая работа
2.	Модуль № 2. Организация работы по консультированию пользователей об Услугах	22	11	6	5	Практическая работа
3.	Модуль № 3. Справочно-информационный портал Госуслуги	21	11	9	1	Практическая работа
4.	Модуль № 4. Региональные государственные услуги	40	20	13	7	Практическая работа
5.	Итоговая аттестация	4	0	4		Тестирование. Защита сценария открытия консультационного пункта
<b>Итого</b>		<b>95</b>	<b>49</b>	<b>33</b>	<b>13</b>	

### 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 1.1. 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 1.2. Библиотекарь как информационный куратор. Права, обязанности и ответственность информационного куратора	2	1	1	0	
1.3.	Тема 1.3. Нормативно-правовая база, регламентирующая вопросы предоставления сведений об Услугах	2	2	0	0	
<b>2.</b>	<b>Модуль № 2. Организация работы по консультированию пользователей об Услугах</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>Практическая работа</b>
2.1.	Тема 2.1. 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 2.2. Организация рабочего места информационного куратора	3	2	0	1	
2.3.	Тема 2.3. Защита персональных данных	2	2	0	0	
2.4.	Тема 2.4. Инструменты работы информационного куратора	3	1	1	1	
2.5.	Тема 2.5. Мониторинг и учет предоставляемых консультаций	5	2	2	1	
2.6.	Тема 2.6. Обеспечение условий доступности при организации консультирования лиц с ОВЗ, в том числе инвалидов по зрению, в библиотеках	2	1	0	1	
2.7.	Тема 2.7. Консультирование инвалидов по зрению, исходя из особенностей восприятия информации. Консультирование законных представителей инвалидов по зрению.	2	1	1	0	
<b>3.</b>	<b>Модуль № 3. Справочно-информационный портал Госуслуги</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>Практическая работа</b>

3.1.	Тема 3.1. 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 3.2. Государственные и муниципальные услуги, доступ к которым осуществляется через портал Госуслуги. Запись на прием в ведомства.	5	2	2	1	
3.3.	Тема 3.3. Кибергигиена при работе с порталом Госуслуги	4	2	2	0	
3.4.	Тема 3.4. Работа с различными информационными ресурсами. Авторизация пользователей через портал Госуслуги: правовые особенности доступа	2	2	0	0	
3.5.	Тема 3.5. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг	2	1	1	0	
3.6.	Тема 3.6. Подача обращений, жалоб через ЕПГУ: правовые аспекты процедуры	4	2	2	0	
<b>4.</b>	<b>Модуль № 4. Региональные государственные услуги</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>Практическая работа</b>
4.1.	Тема 4.1. Взаимодействие с органами муниципальной власти	4	2	2	0	
4.2.	Тема 4.2. Услуги Социального фонда России: пенсионное обеспечение	5	2	2	1	
4.3.	Тема 4.3. Меры социальной поддержки населения	9	6	2	1	
4.4.	Тема 4.4. Услуги МВД России, ФССП	4	2	1	1	
4.5.	Тема 4.5. ФНС. Отчетность	3	1	1	1	
4.6.	Тема 4.6. Росреестр: услуги в сфере операций с объектами недвижимости	3	1	1	1	
4.7.	Тема 4.7. Взаимодействие с Центром оказания услуг «Мой бизнес»	1	1	0	0	
4.8.	Тема 4.8. Государственные услуги в сфере здравоохранения, запись «К врачу»	2	1	1	0	
4.9.	Тема 4.9. Государственные услуги в сфере образования	2	1	1	0	
4.10.	Тема 4.10. Работа по оформлению Пушкинской карты	2	1	0	1	
4.11.	Тема 4.11. Защита прав ребёнка и человека	5	2	2	1	

5.	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>Тестирование. Защита сценария открытия консультационного пункта</b>
<b>Итого</b>		<b>95</b>	<b>49</b>	<b>33</b>	<b>13</b>	

\*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.	<b>Модуль № 1. Социально значимая информация и библиотека. Библиотекарь как информационный куратор</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	
1.1.	Тема 1.1. 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 1.2. Библиотекарь как информационный куратор. Права, обязанности и ответственность информационного куратора	1	1	1	
1.3.	Тема 1.3. Нормативно-правовая база, регламентирующая вопросы предоставления сведений об Услугах	2	2	0	
2.	<b>Модуль № 2. Организация работы по консультированию пользователей об Услугах</b>		<b>11</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
2.1.	Тема 2.1. 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 2.2. Организация рабочего места информационного куратора	3	2	0	1
2.3.	Тема 2.3. Защита персональных данных	3	2	0	
2.4.	Тема 2.4. Инструменты работы информационного куратора	4	1	1	1
2.5.	Тема 2.5. Мониторинг и учет предоставляемых консультаций	4, 5	2	2	1
2.6.	Тема 2.6. Обеспечение условий доступности при организации консультирования лиц с ОВЗ, в том числе инвалидов по зрению, в библиотеках	6	1	0	1
2.7.	Тема 2.7. Консультирование инвалидов по зрению, исходя из особенностей восприятия информации. Консультирование законных представителей инвалидов по зрению	6	1	1	0
<b>3.</b>	<b>Модуль № 3. Справочно-информационный портал Госуслуги</b>		<b>11</b>	<b>9</b>	<b>1</b>
3.1.	Тема 3.1. Краткий обзор справочно-информационного портала Госуслуги. Порядок регистрации пользователя. Личный кабинет пользователя. Способы подтверждения личности. Особенности работы с мобильным приложением информационного портала.	7	2	2	
3.2.	Тема 3.2. Государственные и муниципальные услуги, доступ к которым осуществляется через портал Госуслуги. Запись на прием в ведомства.	7, 8	2	2	1
3.3.	Тема 3.3. Кибергигиена при работе с порталом Госуслуги	8	2	2	
3.4.	Тема 3.4. Работа с различными информационными ресурсами. Авторизация пользователей через портал Госуслуг: правовые особенности доступа	9	2		
3.5.	Тема 3.5. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг	9	1	1	
3.6.	Тема 3.6. Подача обращений, жалоб через ЕПГУ: правовые аспекты процедуры	9, 10	2	2	
<b>4.</b>	<b>Модуль № 4. Региональные государственные услуги</b>		<b>20</b>	<b>13</b>	<b>7</b>
4.1.	Тема 4.1. Взаимодействие с органами муниципальной власти	10	2	2	
4.2.	Тема 4.2. Услуги Социального фонда России: пенсионное обеспечение	11	2	2	1
4.3.	Тема 4.3. Меры социальной поддержки населения	11, 12	6	2	1
4.4.	Тема 4.4. Услуги МВД России, ФССП	13	2	1	1

4.5.	Тема 4.5. ФНС. Отчетность	14	1	1	1
4.6.	Тема 4.6. Росреестр: услуги в сфере операций с объектами недвижимости	14	1	1	1
4.7.	Тема 4.7. Взаимодействие с Центром оказания услуг «Мой бизнес»	15	1		
4.8.	Тема 4.8. Государственные услуги в сфере здравоохранения, запись «К врачу»	15	1	1	0
4.9.	Тема 4.9. Государственные услуги в сфере образования	15	1	1	
4.10.	Тема 4.10. Работа по оформлению Пушкинской карты	16	1		1
4.11.	Тема 4.11. Защита прав ребёнка и человека	16	2	2	1
<b>5.</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	17	<b>0</b>	<b>4</b>	
Итого			<b>49</b>	<b>33</b>	<b>13</b>

## 2.3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ (РАЗДЕЛОВ)

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

#### 2.3.1.1. Объем учебной программы и виды работ

Виды занятий	Количество учебных часов
Лекции	7
Практические занятия	1
<b>Всего</b>	<b>8</b>

#### 2.3.1.2. 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.

#### 2.3.1.3. Содержание учебного модуля № 1.

**Тема 1. 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 1. 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 1. 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».

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

#### 2.3.2.1. Объем учебной программы и виды работ

Виды занятий	Количество учебных часов
Лекции	11
Практические занятия	6
Самостоятельная подготовка	5
<b>Всего</b>	<b>22</b>

#### 2.3.2.2. 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;
- основах законодательства о социальной поддержке инвалидов.

**Умения:**

- эффективно организовать консультирование пользователей по вопросам получения Услуг.

#### 2.3.2.3. Содержание учебного модуля № 2.

**Тема 2. 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. 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 2. 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 2. 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 2. 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.

### **Тема 2. 6. Обеспечение условий доступности при организации консультирования лиц с ОВЗ, в том числе инвалидов по зрению, в библиотеках**

*Лекция (1 час):* Законодательство о социальной поддержке лиц с ограниченными возможностями здоровья. Комплексная реабилитация и абилитация инвалидов. Индивидуальная программа реабилитации и абилитация инвалидов. Обеспечение условий доступности. Перечень государственных (муниципальных) услуг, предусмотренных для инвалидов, в том числе для инвалидов по зрению.

*Самостоятельная подготовка (1 час):* Изучите основные нормативные акты, регламентирующие социальную поддержку инвалидов, в том числе инвалидов по зрению. Сделайте чек-лист консультирования лиц с ОВЗ.

## **Тема 2. 7. Консультирование инвалидов по зрению, исходя из особенностей восприятия информации. Консультирование законных представителей инвалидов по зрению**

*Лекция (1 час):* Особенности восприятия информации у инвалидов по зрению. Консультирование законных представителей инвалидов по зрению. Программы незрительного экранного доступа для инвалидов по зрению. Основания для получения технических средств реабилитации инвалидами (далее – ТСР). Виды ТСР. Порядок проведения индивидуальной консультации по видам ТСР, исходя из потребностей и возможностей инвалида. Порядок получения ТСР. Варианты обеспечения инвалида ТСР. Пути реализации права на обеспечение ТСР (предоставление, ремонт, замена) лично или через Единый портал «Госуслуги».

*Практическое занятие (1 час):* Электронный сертификат (далее – ЭС). Порядок формирования ЭС для приобретения ТСР и услуги по ремонту ТСР с использованием ЭС

### **2.3.3. Рабочая программа учебного модуля № 3**

#### **«Справочно-информационный портал Госуслуги»**

##### **2.3.3.1. Объем учебной программы и виды работ**

Виды занятий	Количество учебных часов
Лекции	11
Практические занятия	9
Самостоятельная подготовка	1
<b>Всего</b>	<b>21</b>

##### **2.3.3.2. 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.

##### **2.3.3.3. Содержание учебного модуля № 3.**

#### **Тема 3.1. 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 3. 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 записи к нотариусу.

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

### **Тема 3. 3. Кибергигиена при работе с порталом Госуслуги**

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

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

### **Тема 3. 4. Работа с различными информационными ресурсами. Авторизация пользователей через портал Госуслуги: правовые особенности доступа**

*Лекция (2 часа):* Авторизация и идентификацию пользователей через портал Госуслуги. Доступ и запрет доступа к персональным данным пользователей. Особенности использования 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 аспекты 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

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

#### 2.3.4.1. Объем учебной программы и виды работ

Виды занятий	Количество учебных часов
Лекции	20
Практические занятия	13
Самостоятельная подготовка	7
<b>Всего</b>	<b>40</b>

#### 2.3.4.2. 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.

#### 2.3.4.3. Содержание учебного модуля № 4.

##### Тема 4. 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> ВКонтakte <https://vk.com/irkutskgov?ysclid=lsfwcka4o8121864374>

##### Тема 4. 2. Услуги Социального фонда России: пенсионное обеспечение и ФНС

*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 4. 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. 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 (1 час):* работа на порталах <https://38.мвд.пф> 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 4. 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/](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 4. 6. Росреестр: услуги в сфере операций с объектами недвижимости.**

*Лекция (1 час):* Перечень услуг, предоставляемых Росреестром, и жизненных ситуаций. Предоставление сведений ЕГРН. Справочная информация по объектам недвижимости в режиме online. Публичная кадастровая карта.

*Практическое занятие (1 час):* Работа на портале <https://rosreestr.gov.ru/eservices/>.

*Самостоятельная подготовка (1 час):* Поиск информации об объектах недвижимости на портале <https://rosreestr.gov.ru/eservices/>.

#### **Тема 4. 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.

#### **Тема 4. 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.

#### **Тема 4. 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/o-rosobrnadzore/informacionnye-resursy/uslugi-v-sfere-obrazovaniya-predostavlyaemye-v-elektronnom-vide>. Тренинг по запросу государственных услуг в сфере образования в справочно-информационном портале Госуслуги.

#### **Тема 4. 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».

*Самостоятельная подготовка (1 час):* решение кейса «Восстановление Пушкинской карты»

#### **Тема 4. 11. Защита прав ребёнка и человека**

*Лекция (2 часа):* 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](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/>.

#### **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: 02.03.2026).
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/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_380498/e8317784ab07c0789d86f7670bbe1da8ebcd36af/) (дата обращения: 02.03.2026).
4. О персональных данных : Федер. закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ // КонсультантПлюс : сайт. – URL: <https://clck.ru/38mZPw> (дата обращения: 02.03.2026).
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: 02.03.2026).
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: 02.03.2026).
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: 02.03.2026).
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: 02.03.2026).
9. Об электронной подписи : Федер. закон от 6 апр. 2011 г. № 63-ФЗ // КонсультантПлюс : сайт. – URL: <https://clck.ru/38mZd3>. (дата обращения: 02.03.2026).

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: 02.03.2026).

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: 02.03.2026).

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: 02.03.2026).

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: 02.03.2026).

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: 02.03.2026).

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: 02.03.2026).

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: 02.03.2026).

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: 02.03.2026).

18. Росреестр: Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии: офиц. сайт. – URL: <https://rosreestr.gov.ru/eservices/> (дата обращения: 02.03.2026).

19. Социальный фонд России: сайт. – Москва, 2008 – . – URL: <https://sfr.gov.ru/> (дата обращения: 02.03.2026).

20. Главное управление Федеральной службы судебных приставов по Иркутской области: офиц. сайт. – URL: <https://r38.fssp.gov.ru> (дата обращения: 02.03.2026).

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: 02.03.2026).

22. Федеральная налоговая служба: офиц. сайт. – Москва, 2005. – URL: [https://www.nalog.gov.ru/rn77/about\\_fts/fts/activities\\_fts/uslugyfns/](https://www.nalog.gov.ru/rn77/about_fts/fts/activities_fts/uslugyfns/) (дата обращения: 02.03.2026).

23. Инфолайт38: сайт / ОГБУ ДПО «Учебно-методический центр развития социального обслуживания». – URL: <https://infolite38.ru/> (дата обращения: 02.03.2026).

24. Соцконтракт38 // Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области. – URL: <https://umc38.ru/lp/sc38/> (дата обращения: 02.03.2026).

25. Учебно-методический центр развития социального обслуживания: сайт. – URL: <https://irkdetstvo.ru/> (дата обращения: 02.03.2026).

26. Особое детство Приангарья: сайт / ОГБУ ДПО «Учебно-методический центр развития социального обслуживания». – URL: <http://osoboedetstvo38.ru/> (дата обращения: 02.03.2026).

27. Приангарье 60+: сайт / ОГБУ ДПО «Учебно-методический центр развития социального обслуживания». – URL: <https://priangarie60.ru/> (дата обращения: 02.03.2026).

28. Мой бизнес: центр оказания услуг; сайт. – URL: <https://mb38.ru/uslugi/> (дата обращения: 02.03.2026).

29. Уполномоченный по правам человека в Иркутской области: сайт. – Иркутск, 2007. – URL: <https://upch38.ru/?ysclid=ismxh9gvq1760694702> (дата обращения: 02.03.2026).

30. Уполномоченный по правам ребенка в Иркутской области: сайт. – URL: <https://irdeti.ru/?ysclid=ismxi2djnz781895203> (дата обращения: 02.03.2026).

### III. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

#### 3.1. 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	Модуль 1. Социально значимая информация и библиотека. Библиотекарь как информационный куратор	<b>Кабинет № 514</b> 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	Модуль 2. Организация работы по консультированию пользователей об Услугах		
3	Модуль 3. Справочно-информационный портал Госуслуги		
4	Модуль 4. Региональные государственные услуги		

### 3.2. 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

### 3.3. 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.

## IV. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 4.1. Паспорт фонда оценочных средств

#### 4.1.1. Область применения фонда оценочных средств

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

#### 4.1.2. 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

#### 4.1.3. 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. Защита сценария открытия консультационного пункта

## 4.2. Задания для проведения аттестации

### 4.2.1. Задания для проведения промежуточного контроля

#### Вид работы: 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 узнать кадастровую стоимость земельного участка. 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.

#### 4.2.2. Задание для проведения промежуточного контроля

Вид работы: 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.

### 4.2.Задания для проведения итоговой аттестации

#### 4.2.1. Вид работы: Тестирование.

Модули, предлагаемые для оценки качества освоения материала

- Модуль 1. Социально значимая информация и библиотека. Библиотекарь как информационный куратор

- Модуль 2. Организация работы по консультированию пользователей об Услугах
- Модуль 3. Справочно-информационный портал Госуслуги
- Модуль 4. 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

6.2.1. Вид работы: Защита сценария открытия консультационного пункта

Модули, предлагаемые для оценки качества освоения материала

- Модуль 1. Социально значимая информация и библиотека. Библиотекарь как информационный куратор
- Модуль 2. Организация работы по консультированию пользователей об Услугах
- Модуль 3. Справочно-информационный портал Госуслуги
- Модуль 4. Региональные государственные услуги

Содержание работы.

Подготовьте тематический сценарный план открытия консультационного пункта на базе библиотеки. Отрадите в презентации следующие разделы:

1. Общая информация
2. Обоснование необходимости открытия консультационного пункта
3. Целевая аудитория консультационного пункта

4. Тематическая направленность консультационного пункта
5. Цели и задачи консультационного пункта
6. Формат и порядок работы консультационного пункта
7. Роль и функции информационного куратора
8. Краткий сценарий проведения открытия:
9. Ожидаемые результаты работы консультационного пункта
10. Заключение

Продолжительность выступления не более 10 минут. Обязательно использование презентации.

Критерии оценки работы:

Выступление оценивается по следующим критериям:

- системность (раскрытие всех блоков концепции);
- техника публичного выступления;
- инновационность предложенных решений;
- реалистичность предложенных решений.

По каждому критерию слушатель может получить от 1 до 3 баллов.