

Частное профессиональное образовательное учреждение
Тюменского областного союза потребительских обществ
«Тюменский колледж экономики, управления и права»
(ЧПОУ ТОСПО «ТюмКЭУП»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ЧПОУ ТОСПО «ТюмКЭУП»



Т.В. Архипова
18 сентября 2021

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

программа повышения квалификации

«Государственные и муниципальные услуги» (Специалист МФЦ)

Трудоемкость программы – 86 ак.ч.

Форма итоговой аттестации – зачет

Форма обучения – очная

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания цикловой
комиссии

права и информационных систем

от «18» сентября 2021 года №

4

Председатель ЦК

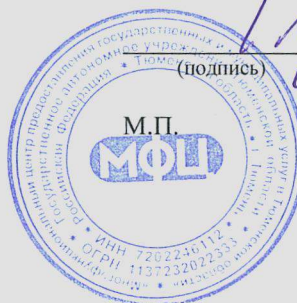
С.В. Бонко
(подпись)

С.В. Бонко
(расшифровка)

СОГЛАСОВАНО

Представитель работодателя

Директор ГАУ ТО «МФЦ»



А.Н. Нагибин
(расшифровка)

2021

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Государственные и муниципальные услуги» (Специалист МФЦ) предназначена для универсальных специалистов МФЦ, осуществляющих прием заявителей по государственным и муниципальным услугам, включая услуги по предоставлению мер социальной поддержки населения.

Организация-разработчик:

ЧПОУ ТОСПО «Тюменский колледж экономики, управления и права»

СОДЕРЖАНИЕ

1.Общая характеристика дополнительной профессиональной программы	4
2. Цели и задачи реализации дополнительной профессиональной программы.....	5
3. Результаты освоения дополнительной профессиональной программы	6
4. Структура и содержание дополнительной профессиональной программы	7
5.Организационно-педагогические условия.....	10
6.Контроль и оценка результатов освоения дополнительной профессиональной программы	12
7. Контрольно-оценочные материалы.....	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативно-правовые основы разработки дополнительной профессиональной программы

1.1 Реализация дополнительной профессиональной программы «Государственные и муниципальные услуги» (Специалист МФЦ) осуществляется ЧПОУ ТОСПО «Тюменский колледж экономики, управления и права» (далее – Колледж) на основе Лицензии на право ведения образовательной деятельности № 037973 от 24.10.2016 г.

1.2. Содержание курса определяется настоящей ДПП, разработанной и утвержденной ЧПОУ ТОСПО «ТюмКЭУП» на основании следующих документов:

- Федеральный закон № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г.;
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. №499);
- Профессиональный стандарт «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию» (утв. приказом Минтруда России от 19.03.2018 № 163н);
- Локальные нормативные акты ЧПОУ ТОСПО «ТюмКЭУП».

1.2. Категория слушателей

Требования к образованию и обучению

К освоению программы допускаются:

лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;

лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Требования к опыту практической работы

Не предъявляются.

1.4. Срок освоения программы

Дополнительная профессиональная программа «Государственные и муниципальные услуги» (Специалист МФЦ) реализуется в очной форме обучения, общей трудоемкостью 86 академических часа.

1.5. Режим занятий

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1.Цель: обеспечение достижения результатов деятельности, установленных для МФЦ и привлекаемых организаций. Развитие у специалистов требуемой профессиональной компетенции, формирование практических умений и навыков, необходимых для обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Повышение качества и доступности предоставления услуг.

2.2.Задачи:

Изучение общих принципов предоставления государственных и муниципальных

услуг в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения программы слушатель должен приобрести следующие знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций:

3.1. обладать: профессиональными компетенциями, включающими в себя:

ПК-10– умение правильно применять нормы права;

ПК-15– умение разрабатывать проекты нормативных и ненормативных правовых актов, готовить заключения на нормативные правовые акты в соответствии с правилами юридической техники;

ПК-16 – умение определять социальные, политические, экономические закономерности и тенденции;

ПК-17– умение обобщать и систематизировать информацию для создания баз данных, владение средствами программного обеспечения анализа и моделирования систем управления

3.2. знать:

- нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность МФЦ;

-структуру административных регламентов, определяющих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;

-локальные нормативные акты МФЦ, в том числе Устав МФЦ, стандарты комфортности обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг, должностные инструкции специалистов МФЦ;

-основы психологии и социологии;

-основные пользовательские интерфейсы автоматизированной информационной системы многофункционального центра (далее - АИС МФЦ);

-порядок ведения делопроизводства на базе АИС МФЦ;

-содержание и навык работы на портале МФЦ;

-содержание и порядок работы с Единым порталом государственных и муниципальных услуг;

-порядок формирования и направления межведомственных запросов в федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления;

-технологии использования системы управления электронной очередью при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

-порядок эффективного использования инфоматов;

-основы организации труда и трудового законодательства;

-правила и нормы охраны труда, техники безопасности, противопожарной безопасности.

3.3. уметь:

-интегрировать в деятельность МФЦ положения федерального и регионального законодательства, инструкции и нормативы;

-ставить цели и формулировать задачи, связанные с надлежащим исполнением должностных обязанностей;

-корректно использовать профессиональную лексику при исполнении должностных обязанностей;

-применять теоретические знания при решении практических задач в

профессиональной деятельности.

3.4. владеть:

- навыками проведения консультаций заявителей в соответствии с административными регламентами и требованиями других нормативных правовых актов;
- навыками эффективного использования оборудования автоматизированного рабочего места при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- навыками работы на портале МФЦ;
- навыками работы с Единым порталом государственных и муниципальных услуг;
- навыками работы с АИС МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- навыками использования технологии эффективной устной коммуникации при взаимодействии с заявителями;
- навыками надлежащего исполнения должностных обязанностей в стрессовых ситуациях и в условиях многозадачности;
- навыками выхода из конфликтных ситуаций при взаимодействии с заявителями в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

4.1. Календарный учебный график (форма обучения – очная)

Период обучения (недели, часы)*	Наименование тем
I неделя (8 ч.)	Модуль 1. Организация и специфика деятельности МФЦ
	Модуль 1. Организация и специфика деятельности МФЦ
II неделя (8 ч.)	Модуль 1. Организация и специфика деятельности МФЦ
	Модуль 2. Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ
III неделя (8 ч.)	Модуль 2. Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ
	Модуль 2. Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ
IV неделя (8 ч.)	Модуль 2. Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ
	Модуль 2. Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ
V неделя (8 ч.)	Модуль 3. Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ (по каждой услуге)
	Модуль 3. Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ (по каждой услуге)
VI неделя (8 ч.)	Модуль 3. Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ (по каждой услуге)
	Модуль 4. Работа с порталом государственных услуг
VII неделя (8 ч.)	Модуль 4. Работа с порталом государственных услуг
	Модуль 4. Работа с порталом государственных услуг
VIII неделя (8 ч.)	Модуль 5 Тренинги личностного и профессионального развития
	Модуль 5 Тренинги личностного и профессионального развития
IX неделя (8 ч.)	Модуль 5 Тренинги личностного и профессионального развития
	Модуль 6. Этика делового общения и навыки решения конфликтных

	ситуаций
X неделя (8 ч.)	Модуль 6. Этика делового общения и навыки решения конфликтных ситуаций
	Модуль 6. Этика делового общения и навыки решения конфликтных ситуаций

4.2. Учебный план

4.2. Учебный план

№	Название ДПП	Всего, академических часов	В том числе		Формы контроля
			Теоретические занятия	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
1.	«Государственные и муниципальные услуги» (Специалист МФЦ)	80	24	26	зачет

4.3. Учебно-тематический план

4.2. Учебный план

№	Наименование дисциплин и профессиональных модулей	Всего, академических часов	В том числе		Формы контроля
			Теоретические занятия	Практические занятия	
1	2	3	4	5	
2.	Модуль 1. Организация и специфика деятельности МФЦ	12	4	8	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
3.	Модуль 2. Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ	12	4	8	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
4.	Модуль 3. Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ (по каждой услуге)	12	4	8	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
5.	Модуль 4. Работа с порталом государственных услуг	20	4	16	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
6.	Модуль 5 Тренинги личностного и профессионального развития	12	4	8	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)

7.	Модуль 6. Этика делового общения и навыки решения конфликтных ситуаций	12	4	8	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
8.	Итоговая аттестация	6			зачет
9.	Итого:	86	24	56	

4.3. Учебно-тематический план

№	Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия	Объем часов	Формируемые умения/знания/ПК, ОК
1	2	3	4	5
1	Модуль 1. Организация специфика деятельности МФЦ	Содержание учебного материала Нормативные правовые и организационные основы деятельности по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ Цель и задачи организации работы МФЦ. Практическая деятельность МФЦ, действующих в субъекте Российской Федерации и других регионах Российской Федерации. Типичные проблемы, с которыми сталкиваются в своей работе сотрудники МФЦ. Факторы, определяющие удовлетворенность заявителей качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении государственной (муниципальной) услуги. Антикоррупционная политика учреждения: основные понятия, принципы. Область применения, обязанности работников. Нормативные правовые и организационные основы деятельности о организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ Практическое занятие восприятие государственной и муниципальной услуги заявителями, критерии, определяющие качество государственной и муниципальной услуги; модель качества услуг, требования к профессиональным знаниям	12	
			8	

		«универсальных» специалистов МФЦ, требования к навыкам и умениям «универсальных» специалистов МФЦ, профессионально важные качества «универсальных» специалистов МФЦ.		
2	Модуль 2. Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ	Содержание учебного материала	20	
		Ознакомление с оборудованием автоматизированного рабочего места оператора МФЦ (персональный компьютер, телефонный аппарат, МФЦ, электронная подпись)		
		Ознакомление с руководством пользователя АИС МФЦ. Обзор общих элементов интерфейса.		
		Порядок приема документов и регистрации дела с использованием информационно-коммуникационной инфраструктуры МФЦ		
		Порядок выполнения административных процедур при предоставлении государственной и муниципальной услуги с использованием информационно-коммуникационной		
		Порядок передачи документов и обмена информацией с использованием системы межведомственного информационного взаимодействия (СМЭВ)		
		Порядок выдачи результата оказания государственной и муниципальной услуги заявителю		
		Формирование отчетности в АИС МФЦ		
		Работа в тестовой версии АИС МФЦ		
		Практическое занятие	16	
		создание нового дела (выбор государственной/муниципальной услуги; заполнение информации о заявителе). прием документов от заявителя (заполнение описи дела; формирование полного пакета документов). регистрация дела и выдача печатных форм -этап выполнения административных процедур и завершение дела. -формирование отчетности.		
3	Модуль 3. Содержание нормативное	Содержание учебного материала	12	
		Основные положения нормативной правовой базы предоставления		

	правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ (по каждой услуге)	государственной и муниципальной услуги (законы, подзаконные акты, административные регламенты, методические рекомендации по предоставлению государственных и муниципальных услуг).		
		Категории граждан, имеющих право на получение государственной и муниципальной услуги.		
		Формирование комплекта документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги.		
		Порядок выполнения административных процедур и действий при предоставлении государственной и муниципальной услуги. Сроки предоставления государственной и муниципальной услуги.		
		Основания для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги.		
		Выдача результата предоставления государственной и муниципальной услуги.		
		Практическое занятие	8	
		Практические особенности работы с заявителями – получателями государственной и муниципальной услуги.		
		Категории граждан, имеющих право на получение государственной и муниципальной услуги		
4	Модуль 4. Работа с порталом государственных услуг	Содержание учебного материала	12	
		Работа с услугами на портале. Виды порталов. Особенности подачи заявлений – теория и практика		
		Практическое занятие	8	
		Составить список нормативных документов, регламентирующих деятельность по оказанию государственных услуг		
5	Модуль 5 Тренинги личностного и профессионального развития	Содержание учебного материала	12	
		Правила делового этикета. Этические аспекты взаимодействия с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных услуг.		
		Основные технологии эффективной коммуникации. Формирование клиентоориентированного подхода при взаимоотношениях с заявителями.		
		Бесконфликтные коммуникации.		

		Порядок действий по разрешению конфликтных ситуаций.		
		Правила делового этикета. Этические аспекты взаимодействия с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных услуг.		
		Практическое занятие	8	
		Действия «универсального» специалиста в конфликтной ситуации.		
		Навыки постановки целей личностного развития и достижения карьерного роста.		
6	Модуль 6. Этика делового общения и навыки решения конфликтных ситуаций	Содержание учебного материала	12	
		Оказание услуг с применением порядка работы и речевых модулей		
		Конфликтные ситуации. Стрессоустойчивость.		
		Практическое занятие	8	
		Речевые модули: Услуги направления МВД Услуги направления ДСР Услуги направления Росреестр Услуги направления ПФР Правила делового этикета.		
7	Итоговая аттестация		6	
8	Итого:		86	

Содержание программы:

Модуль 1. Организация и специфика деятельности МФЦ

Обзор основных терминов и понятий, используемых в рамках программы обучения:

- общее ознакомление с понятием государственная и муниципальная услуга.
- Понятие государственных функций. Основные отличия государственных услуг от государственных функций. Понятие услуг, являющихся необходимыми и обязательными;
- понятие административного регламента, структура и содержание основных разделов административных регламентов;
- понятие принцип «одного окна», реализация принципа «одного окна» на базе МФЦ;
- понятие МФЦ, нормативно закреплённые требования к МФЦ;
- понятие уполномоченного МФЦ, централизованная и децентрализованная система управления МФЦ;
- понятие организации, привлекаемой в реализации функций МФЦ, договор с привлекаемой организацией;
- понятие системы межведомственного информационного взаимодействия (далее – СМЭВ), участники СМЭВ, требования к участникам СМЭВ;
- понятие электронной цифровой подписи: простая электронная подпись, неквалифицированная электронная подпись, квалифицированная электронная подпись.
- Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность МФЦ:
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации

предоставления государственных и муниципальных услуг»;

-Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

-Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011 года № 797;

-Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

-Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 18 января 2012 года №13 «Об утверждении примерной формы соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

Цели, задачи, принципы, направления работы и перспективы развития МФЦ в Российской Федерации.

Опыт работы МФЦ, действующих в Ярославской области и других регионах Российской Федерации.

Локальные нормативные акты МФЦ.

Факторы, определяющие удовлетворенность заявителей качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»:

-восприятие государственной и муниципальной услуги заявителями, критерии, определяющие качество государственной и муниципальной услуги;

-модель качества услуг, требования к профессиональным знаниям «универсальных» специалистов МФЦ, требования к навыкам и умениям «универсальных» специалистов МФЦ, профессионально важные качества «универсальных» специалистов МФЦ.

Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении государственной (муниципальной) услуги.

Антикоррупционная политика учреждения: основные понятия, принципы. Область применения, обязанности работников.

Тестирование.

Модуль 2. Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ

Эксплуатация оборудования автоматизированного рабочего места оператора МФЦ:

-оборудование, входящее в состав автоматизированного рабочего места оператора МФЦ: персональный компьютер, телефонный аппарат, МФУ (многофункциональное устройство), сканер, электронная подпись;

-правила эксплуатации оборудования автоматизированного рабочего места оператора МФЦ;

-правила работы с системой управления электронной очередью;

-порядок действий оператора МФЦ при выходе из строя оборудования автоматизированного рабочего места.

Работа в АИС МФЦ:

–обзор общих элементов интерфейса;

–этап приема документов и регистрации дела:

–вход в систему.

–создание нового дела (выбор государственной/муниципальной услуги; заполнение информации о заявителе).

–прием документов от заявителя (заполнение описи дела; формирование полного

пакета документов).

- регистрация дела и выдача печатных форм
- этап выполнения административных процедур и завершение дела:
- порядок выполнения административных процедур при предоставлении государственной/муниципальной услуги.
- формирование запроса в орган власти, отправка запроса в орган власти.
- прием пакетов документов из органа власти.
- сохранение содержимого получаемых межведомственных запросов и направляемых ответов на данные запросы, а также информации о фактах получения межведомственных запросов и направления ответов на них.
- формирование комплекта документов для отправки в орган власти.
- правила работы с модулем качества.
- завершение дела.
- аннулирование дела.
- отказ в предоставлении услуги.
- поиск дела.
- выдача результата предоставления услуги заявителю.
- просмотр истории дела.
- формирование отчетности в АИС МФЦ;
- работа в тестовой версии АИС МФЦ;
- тестирование.

Модуль 3. Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ (по каждой услуге)

Основные положения нормативной правовой базы предоставления государственной и муниципальной услуги (законы, подзаконные акты, административные регламенты, методические рекомендации по предоставлению государственных и муниципальных услуг).

Категории граждан, имеющих право на получение государственной и муниципальной услуги.

Формирование комплекта документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги.

Порядок выполнения административных процедур и действий при предоставлении государственной и муниципальной услуги. Сроки предоставления государственной и муниципальной услуги.

Основания для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги.

Выдача результата предоставления государственной и муниципальной услуги.

Практические особенности работы с заявителями – получателями государственной и муниципальной услуги.

Стажировка в органах и/или в операционном зале МФЦ.

Тестирование.

Модуль 4. Работа с порталом государственных услуг

Процесс предоставления государственной услуги в электронном виде

- подготовка и размещение информации по государственным услугам ответственными органами государственной власти в единой системе реестров;

- информирование граждан и организаций о порядке предоставления государственных услуг;
- обеспечение приема и регистрации заявлений от граждан и организаций в органах государственной власти, через МФЦ и порталы государственных услуг, формирование выписки из электронного журнала регистрации и контроля над обращениями;
- идентификация граждан и организаций (дистанционно);
- проведение электронных платежей за платные государственные услуги (дистанционно);
- передача принятых заявлений от граждан в ведомственные системы;
- реализация досудебного (внесудебного) обжалования гражданами и организациями решений органов государственной власти при получении гражданином неудовлетворительного решения.

Модуль 5. Тренинги личностного и профессионального роста

Правила делового этикета. Этические аспекты взаимодействия с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных услуг:

- требования и принципы делового этикета;
- этикет приветствий и представлений;
- служебный дресс-код сотрудников МФЦ.

Основные технологии эффективной коммуникации. Формирование клиентоориентированного подхода при взаимоотношениях с заявителями:

- вербальное и невербальное в коммуникации;
- приемы активного слушания, методы подстройки и гибкость в работе с заявителями;
- приемы эффективного общения;
- приемы пассивного слушания.

Бесконфликтные коммуникации:

- причины возникновения конфликтных ситуаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- позиции, занимаемые сторонами в конфликтной ситуации. Формы поведения в конфликтных ситуациях: соперничество, приспособление, компромисс, избегание, сотрудничество;
- профилактика конфликтов, основные конфликтогены;
- подходы к урегулированию конфликтов: наступательный (конфронтационный), убеждающий, сотруднический, уклончивый. Порядок действий по разрешению конфликтной ситуации;

Деловая игра «Действия «универсального» специалиста в конфликтной ситуации»

Модуль 6. Этика делового общения и навыки решения конфликтных ситуаций

Этику делового общения в сфере оказания государственных (и муниципальных) услуг можно определить как понимание индивидом целей организации (а именно - эффективное предоставление качественных государственных услуг), признание организационной философии общения с населением (выстраивание партнерских и доверительных отношений) и использование этических принципов делового общения для достижения конечной цели организации:

1. Точность - предоставление точной и понятной информации посетителям.
2. Предупредительность - проявление заботы об удобстве посетителя по мере

возможности; может проявляться в совете получить услугу через интернет, чтобы сэкономить время, либо посетить МФЦ в часы его меньшей загруженности.

3. Вовлеченность - проявление внимания к ситуации клиента, когда это необходимо; личная вовлеченность (в противовес отстраненности) в процесс.

4. Соблюдение дресс-кода - неотъемлемой части внешнего вида сотрудников МФЦ РФ.

5. Вежливость, любезность - первое, на что обращают внимание получатели государственных услуг: улыбка, приятная доброжелательная интонация и уважительное общение; как уже было отмечено, многие кодексы этики и поведения служащих уделяют внимание только этому аспекту общения, что обусловлено очевидностью его проявлений и относительной легкостью его внедрения.

6. Внимательность - тоже распространенный пункт в кодексах этики; он подразумевает внимание к работе, игнорирование второстепенных, не относящихся к делу моментов при работе с населением.

7. Уважение - важное открытие данного исследования состоит во взаимном уважении участников общения.

8. Скромность - представляется одним из важнейших качеств при выстраивании партнерских отношений между гражданами и государством: ни граждане, ни специалисты МФЦ не должны проявлять высокомерность по отношению друг к другу.

9. Беспристрастность - подобно вежливости, один из наиболее распространенных принципов, соблюдение которого тщательно отслеживается; проявляется в избегании высказываний дискриминирующего характера и ситуаций, связанных с конфликтом интересов.

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

5.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Основные источники:

1. Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

3. Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011 года № 797;

4. Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров, предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5. Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 18 января 2012 года №13 «Об утверждении примерной формы соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления».

Электронные ресурсы

Дистанционные информационные справочные системы и ЭБС:

ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

ЭБС «Руконт»: <http://www.rucont.ru/>

Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>

Компьютерный зал библиотеки предоставляет доступ к электронным ресурсам: современным профессиональным базам данных, информационным справочным системам, ЭБС

Ресурс АРМ АБИС «Дельфин»

СПС «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>

СПС «Кодекс» <http://www.kodeks.ru/>

ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

ЭБС «Руконт»: <http://www.rucont.ru/>

Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/> и др.

5.2 Материально-технические условия

Реализация дополнительной профессиональной программы «Государственные и муниципальные услуги» (Специалист МФЦ)

осуществляется в учебном кабинете, согласно расписанию занятий.

Кабинет оснащенный оборудованием:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия (раздаточный материал);
- комплект учебно-методической документации.
- техническими средства обучения:
- компьютеры с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор;
- интерактивная доска или экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации (при наличии).

5.3 Кадровые условия

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Государственные и муниципальные услуги» (Специалист МФЦ) обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемых дисциплин. Преподаватели профессионального цикла имеют опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Эти преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Примерные вопросы к зачету:

1. Понятие государственная и муниципальная услуга.
2. Понятие государственных функций. Основные отличия государственных услуг от государственных функций.
3. Понятие услуг, являющихся необходимыми и обязательными.
4. Понятие административного регламента, структура и содержание основных разделов административных регламентов.
5. Понятие принцип «одного окна», реализация принципа «одного окна» на базе МФЦ;
6. Понятие МФЦ, нормативно закреплённые требования к МФЦ;
7. Понятие уполномоченного МФЦ, централизованная и децентрализованная система управления МФЦ;
8. Понятие организации, привлекаемой в реализации функций МФЦ, договор с привлекаемой организацией;
9. Понятие системы межведомственного информационного взаимодействия, участники, требования к участникам;
10. Понятие электронной цифровой подписи: простая электронная подпись, неквалифицированная электронная подпись, квалифицированная электронная подпись.
11. Цели, задачи, принципы, направления работы и перспективы развития МФЦ в Российской Федерации.
12. Локальные нормативные акты МФЦ.
13. Факторы, определяющие удовлетворенность заявителей качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна».
14. Восприятие государственной и муниципальной услуги заявителями, критерии, определяющие качество государственной и муниципальной услуги;
15. Модель качества услуг, требования к профессиональным знаниям «универсальных» специалистов МФЦ.
16. Требования к навыкам и умениям «универсальных» специалистов МФЦ, профессионально важные качества «универсальных» специалистов МФЦ.
17. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении государственной (муниципальной) услуги.
18. Антикоррупционная политика учреждения: основные понятия, принципы. Область применения, обязанности работников.
19. Оборудование, входящее в состав автоматизированного рабочего места оператора МФЦ.
20. Правила эксплуатации оборудования автоматизированного рабочего места оператора МФЦ;
21. Правила работы с системой управления электронной очередью;
22. Порядок действий оператора МФЦ при выходе из строя оборудования автоматизированного рабочего места.
23. Общие элементы интерфейса АИС МФЦ;
24. Этап приема документов и регистрации дела;
25. Создание нового дела (выбор государственной/муниципальной услуги; заполнение информации о заявителе).
26. Прием документов от заявителя (заполнение описи дела; формирование полного пакета документов).
27. регистрация дела и выдача печатных форм.
28. Этап выполнения административных процедур и завершение дела.
29. Порядок выполнения административных процедур при предоставлении государственной/муниципальной услуги.

30. Формирование запроса в орган власти, отправка запроса в орган власти.
31. Прием пакетов документов из органа власти.
32. Формирование комплекта документов для отправки в орган власти.
33. Правила работы с модулем качества.
34. Завершение дела.
35. Аннулирование дела.
36. Формирование отчетности в АИС МФЦ;
37. Основные положения нормативной правовой базы предоставления государственной и муниципальной услуги (законы, подзаконные акты, административные регламенты, методические рекомендации по предоставлению государственных и муниципальных услуг).
38. Категории граждан, имеющих право на получение государственной и муниципальной услуги.
39. Формирование комплекта документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги.
40. Порядок выполнения административных процедур и действий при предоставлении государственной и муниципальной услуги.
41. Сроки предоставления государственной и муниципальной услуги.
42. Основания для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги.
43. Выдача результата предоставления государственной и муниципальной услуги.
44. Практические особенности работы с заявителями – получателями государственной и муниципальной услуги.
45. Правила делового этикета.
46. Этические аспекты взаимодействия с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных услуг:
47. Требования и принципы делового этикета;
48. Этикет приветствий и представлений;
49. Служебный дресс-код сотрудников МФЦ.
50. Основные технологии эффективной коммуникации.
51. Формирование клиентоориентированного подхода при взаимоотношениях с заявителями.
52. Вербальное и невербальное в коммуникации;
53. Приемы активного слушания, методы подстройки и гибкость в работе с заявителями;
54. Приемы эффективного общения;
55. Приемы пассивного слушания.
56. Бесконфликтные коммуникации:
57. Причины возникновения конфликтных ситуаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
58. Позиции, занимаемые сторонами в конфликтной ситуации.
59. Формы поведения в конфликтных ситуациях.
60. Профилактика конфликтов, основные конфликтогены;
61. Подходы к урегулированию конфликтов.
62. Порядок действий по разрешению конфликтной ситуации.