Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Южно-Российский институт управления

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
ЮРИУ РАНХиГС
Сертификат: 0E9405C0175B8A6CEC7B031C2FEE708F
Владелец: Рудой Василий Владимирович
Действителен: с 15.07.2025 до 08.10.2026

Директор
Южно-Российского института
управления – филиала РАНХиГС
_____ В.В. Рудой
«___» _____ 2024г.

УТВЕРЖДЕНА
ученым советом ЮРИУ РАНХиГС (*филиала)*
Протокол от «____» _____ 2024 г. № ____

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

Организация работы и современные технологии деятельности центров предоставления услуг «Мои документы»

г. Ростов-на-Дону, 2024 г.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Южно-Российский институт управления

Директор
Южно-Российского института
управления – филиала РАНХиГС

_____В.В. Рудой
«____» _____ 2024г.

УТВЕРЖДЕНА
ученым советом ЮРИУ РАНХиГС (*филиала)*
Протокол от «____» _____ 2024 г. № ____

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

Организация работы и современные технологии деятельности центров предоставления услуг «Мои документы»

г. Ростов-на-Дону, 2024 г.

Разработчики

Заместитель директора ЮРИУ РАНХиГС  А.В. Баранов

(подпись)

Директор инновационно-технологического центра ЮРИУ РАНХиГС, канд. эконом. наук  А.В. Тагаев

(подпись)

Руководитель программы

Заместитель директора ЮРИУ РАНХиГС  А.В. Баранов

(подпись)

Руководитель
структурного подразделения

Директор инновационно-технологического центра ЮРИУ РАНХиГС, канд. эконом. наук 

(подпись) А.В. Тагаев

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы повышения квалификации 4
   - 1.1. Цель реализации 4
   - 1.2. Нормативно-правовая база 4
   - 1.3. Планируемые результаты обучения 5
   - 1.4. Категория слушателей 7
   - 1.5. Форма обучения и срок освоения 7
   - 1.6. Период обучения и режим занятий 7
   - 1.7. Документ о квалификации 7
2. Содержание программы 8
   - 2.1. Календарный учебный план 8
   - 2.2. Учебный план 10
   - 2.3. Содержание программы дисциплин (модулей) 12
3. Организационно-педагогическое обеспечение 19
   - 3.1. Кадровое обеспечение 19
   - 3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы 20
   - 3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы 21
4. Оценка качества освоения программы 23
5. Фонд оценочных средств 25

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель реализации

Цель программы: формирование и совершенствование компетенций в области эффективного функционирования сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы», в том числе формирование клиентоцентричного мышления, а также внедрение базовой процессной модели в деятельность многофункциональных центров предоставления услуг.

Задачи программы:

– изучение нормативно-правовой базы предоставления государственных и муниципальных услуг, формирование комплексного представления о деятельности центров «Мои документы»;

– формирование навыков по предоставлению государственных и муниципальных услуг в центрах «Мои документы» с помощью АИС МФЦ;

– усиление межрегионального взаимодействия, обмен опытом и тиражирование успешных практик между центрами «Мои документы»;

– внедрение принципов процессного управления в деятельность центров «Мои документы», повышение уровня клиентоцентричности и развитие командной работы сотрудников центров «Мои документы».

В программе предусмотрена стажировка слушателей в действующих центрах предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» г. Ростова-на-Дону и Ростовской области.

1.2. Нормативно-правовая база

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разработана на основе следующих нормативных документов:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 04.08.2023).
2. Постановление Правительства РФ от 12.05.2012 г. № 473 «Об утверждении устава федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (ред. от 29.05.2023)
3. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (ред. от 15.11.2013).
4. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.09.2013г. № 1061 «Об утверждении перечней и специальностей подготовки высшего образования» (ред. от 13.12.2021).
5. Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.04.2014г. № 06-381 «Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ».
6. Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.01.2015г. № ДЛ-1/05вн «Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов».
7. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 27 апреля 2023 г. № 421н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению документами организации»

8. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 октября 2018 г. № 682н «Об утверждении профессионального стандарта «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)»

9. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 апреля 2018 г. № 248н «Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по процессному управлению»

10. Приказ ректора РАНХиГС «Об утверждении образовательного стандарта Академии по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное» от 29.03.2021 г. № 01-3023

11. Приказ РАНХиГС «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации программ» от 22.09.2017г. № 01-6230.

12. Приказ РАНХиГС «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию» от 19.04.2019г. № 02-461.

13. Приказ РАНХиГС «Об утверждении положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ – программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации» от 13.08.2021г. № 02-835 (с изменениями и дополнениями от 30.06.2023г.)

14. ОКВЭД-2 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2) по состоянию на 2021 год (в ред. Изменения 01/2015 ОКВЭД2, утв. Приказом Росстандарта от 26.05.2015 № 423-ст, 02/2015 ОКВЭД 2, утв. Приказом Росстандарта от 17.08.2015 № 1165-ст)

15. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, Раздел I, Общеотраслевые квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях, утвержденный Постановлением Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37 (ред. от 27.03.2018).

При формировании образовательной программы учтены следующие документы:

1. Методические рекомендации по установлению квалификационных требований для замещения должностей муниципальной службы и организации оценки на соответствие указанным требованиям https://mintrud.gov.ru/ministry/programms/municipal_service/0;

2. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.01.2015 № ДЛ-1/05вн);

3. Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.04.2015 № ВК-1032/06);

4. Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ, направленные письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.04.2014 № 06-381.

1.3. Планируемые результаты обучения

Указываются виды деятельности и перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения и (или) получение новой компетенции необходимой для профессиональной деятельности, а также знания, умения и практический опыт, приобретаемый в результате освоения программы (таблица 1).

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Профессионально-специализированная компетенция *(формируются и совершенствуются)*	Знания	Умения	Практический опыт
Организация и проведение мероприятий по консультированию граждан в области развития цифровой грамотности	ПСК – 1[1]. Предоставление консультационных услуг по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий	Знать: - основы законодательства в области предоставления государственных и муниципальных услуг; - требования информационной безопасности; - правила делового общения и речевого этикета; - основные сервисы по оказанию электронных услуг, порталы государственных и муниципальных услуг, в том числе услуг, предоставляемых с использованием электронных социальных карт, электронных платежей, электронных очередей, электронной приемной	Уметь: - использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; - проводить консультации непосредственно и с использованием электронных средств связи; - организовывать консультирование граждан с ограниченными возможностями с привлечением специалистов; - применять различные поисковые системы, средства сетевых коммуникаций и социальных сервисов, в том числе мобильных, на уровне продвинутого пользователя; - вносить информацию в базы данных; - регистрировать посетителей центров	Владеть навыками: - ведение непосредственного приема обращений граждан; разработки предложения по совершенствованию содержания и форм предоставления консультационных услуг; - ведения документации, обеспечивающей предоставление консультационных услуг в соответствии с требованиями к отчетности; - проводить анализ и оценка результативности консультационной работы; - ознакомление гражданина с информационными ресурсами, направленными на развитие цифровой грамотности.
Регламентация процессов подразделений организации или разработка административных регламентов подразделений организации	ПСК – 2[2]. Ввод в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации	Знать: - основы операционного менеджмента; - теория процессного управления; - основы внедрения изменений; - методы повышения эффективности процессов и административных регламентов; - принципы и правила работы с документами	Уметь: - оказывать консультационную помощь работникам организации; - осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания; - разрабатывать схемы процессов или административных регламентов; - оценивать ресурсы, необходимые для усовершенствования процессов или административных регламентов; - агрегировать и обобщать собранную информацию	Владеть навыками: - систематизации собранной информации о процессе подразделения организации или административном регламенте подразделения организации; - оценка эффективности процессов; - разработка предложений по повышению эффективности процесса подразделения или административного регламента; - внедрение в деятельность центров предоставления услуг бережливых технологий
Документационное обеспечение управления организацией	ПСК – 3[3]. Организация документирования деятельности в организации	Знать: - нормативные правовые акты в области управления документацией организации; - требования к оформлению документов, в том числе организационно-распорядительной документации; Правила работы с документами, содержащими конфиденциальную информацию	Уметь: - разрабатывать электронные бланки и электронные шаблоны документов; - использовать организационные и технические средства для перевода в электронный вид документов и документированной информации организации; - соблюдать нормы этики делового общения; - архивация и хранение документов	Владеть навыками: - оптимизации состава документов организации в соответствии с ее деятельностью; - подготовка предложений по технологии разработки проектов документов и ее закрепление в локальных нормативных актах организации; - совершенствование схем маршрутизации документопотоков организации

[1] Профессиональный стандарт «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.10.2018 № 682н (трудовая функция В/01.5)

[2] Профессиональный стандарт «Специалист по процессному управлению», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17.04.2018 № 248н (трудовая функция А/03.6)

[3] Профессиональный стандарт «Специалист по управлению документами организации», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 27.04.2023 № 421н (трудовая функция А/02.6)

1.4. Категория слушателей

Программа предназначена для лиц, замещающих государственные должности, для государственных гражданских служащих (федеральных или субъектов Российской Федерации), муниципальных служащих или лиц, замещающих муниципальные должности, сотрудников организаций, учреждений и предприятий различных форм собственности.

К освоению программы допускаются: лица, имеющие или получающие высшее или среднее профессиональное образование.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

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

Срок освоения:

1 вариант. 72 академических часа: 50 часа контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ) и электронного обучения (ЭО), в том числе 2 часа итоговой аттестации, 22 часа самостоятельной контактной работы с применением электронного обучения (ЭО).

2 вариант. 72 академических часа: 46 часа контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ) и электронного обучения (ЭО), в том числе 2 часа итоговой аттестации, 26 часов самостоятельной контактной работы с применением электронного обучения (ЭО).

1.6. Период обучения и режим занятий

25 дней, 5-6 дней в неделю, по 4-8 учебных часов в день.

33 дня, 5-6 дней в неделю, по 4-8 учебных часов в день.

1.7. Документ о квалификации

Вид документа, выдаваемый при успешном освоении программы - удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования удостоверение о повышении квалификации и (или) удостоверение о повышении квалификации с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный план

Период обучения – 25 дней						
1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день	7 день
УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	
8 день	9 день	10 день	11 день	12 день	13 день	14 день
УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	

15 день	16 день	17 день	18 день	19 день	20 день	21 день
УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	
22 день	23 день	24 день	25 день			
УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	ИА ЭО			

Период обучения – 33 дня						
1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день	7 день
УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	
8 день	9 день	10 день	11 день	12 день	13 день	14 день
УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	
15 день	16 день	17 день	18 день	19 день	20 день	21 день
УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	
22 день	23 день	24 день	25 день	26 день	27 день	28 день
УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	
29 день	30 день	31 день	32 день	33 день		
УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ С ИА ЭО		

Условные обозначения:

УЗ – учебные занятия.

ДОТ – дистанционные образовательные технологии, реализуемые с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии слушателя и педагогического работника Академии.

ЭО – электронное обучение – это организация образовательной деятельности в электронной информационно – образовательной среде, к которой предоставляется открытый доступ слушателю через информационно – телекоммуникационную сеть «Интернет». Исключается опосредованное (на расстоянии) взаимодействие слушателя и педагогического работника Академии, используется учебно-методический материал, разработанный им по дисциплине(модулю) который реализуется через электронную образовательную платформу, например:(Webtutor admi№istrator 3.3.0.50 фирма WebSoft; (СДО) WebTutor; https://my-cdto.ra№epa.ru; https://deskle.com; https://miro.com; https://moodle.com; система BigBlueButto№ и другие.

ИА ЭО – итоговая аттестация с применением электронного обучения,

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий,

УЗ ЭО – учебные занятия с применением электронного обучения

С – стажировка в действующих центрах предоставления услуг «Мои документы».

2.2. Учебный план

Таблица 2.2

Вариант 1

№п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа час			Лекции/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час					
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	16	17	18	19	20
1.	Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: миссия, цели, задачи, показатели эффективности	4	2	2					0					2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
2.	Организационно-правовые основы, регламентирующие деятельность центров предоставления услуг. Ответственность сотрудника МФЦ в системе предоставления услуг	4	0						2	2				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
3.	Перечни обязательных, рекомендуемых и дополнительных услуг, предоставляемых в МФЦ (стажировка)	9	2	2					6	6				1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
4.	Порядок взаимодействия МФЦ и органов власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг	4	0						2	2				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3

5.	МФЦ - правовой помощник для граждан	3	2	2					0					1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
6.	Региональный мониторинг деятельности МФЦ	3	0						2	2				1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
7.	Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: обратная связь	3	0						2	2				1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
8.	Содействие гражданам в урегулировании споров при получении государственных и муниципальных услуг	1	0						0					1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
9.	Автоматизированная информационная система МФЦ: основные характеристики и функциональные возможности при предоставлении услуг	3	2	2					0					1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
10.	Информатизация МФЦ и актуальные проекты в сфере цифровой трансформации	5	2	2					2	2				*1*				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
11.	Порядок приема документов и регистрации дела с использованием информационно-коммуникационной инфраструктуры МФЦ (стажировка)	5	4	4					0					1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
12.	Внедрение бережливых процессов при оказании услуг в МФЦ: прием документов (стажировка)	7	4	4					2	2				1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
13.	Командообразование: эффективная организация командной работы	3	2	2					0					1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
14.	Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии	3	2	2					0					1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3

15.	Коммуникационные барьеры и способы их преодоления	3	2	2					0					1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
16.	Стратегии, помогающие преодолеть стресс. Приемы быстрого выхода из стресса. Методики расслабления	3	2	2					0					1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
17.	Внедрение клиентоцентричного подхода в деятельность центров «Мои документы»	4	0						2	2				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
18.	Клиентоцентричность и конфликт. Трансформация смыслов, применение речевых формул конструктивного воздействия	3	0						2	2				1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
19.	Итоговая аттестация	2							0									
ВСЕГО:		**72**	**26**	**26**	**0**	**0**	**0**	**0**	**22**	**22**	**0**	**0**	**0**	**22**	**0**	**0**	**2**	

Вариант 2

№п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа час			Лекции/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час					
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	16	17	18	19	20
1.	Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: миссия, цели, задачи, показатели эффективности	4	2	2					0					2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
2.	Организационно-правовые основы, регламентирующие деятельность центров предоставления услуг. Ответственность сотрудника МФЦ в системе предоставления услуг	4	0						2	2				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
3.	Перечни обязательных, рекомендуемых и дополнительных услуг, предоставляемых в МФЦ	9	1	1					6	6				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
4.	Порядок взаимодействия МФЦ и органов власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг	5	0						2	2				3				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
5.	МФЦ - правовой помощник для граждан	2	1	1					0					1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3

6.	Региональный мониторинг деятельности МФЦ	3	0						2	2				1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
7.	Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: обратная связь	3	0						2	2				1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
8.	Содействие гражданам в урегулировании споров при получении государственных и муниципальных услуг	1	0						0					1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
9.	Автоматизированная информационная система МФЦ: основные характеристики и функциональные возможности при предоставлении услуг	3	0						0					3				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
10.	Информатизация МФЦ и актуальные проекты в сфере цифровой трансформации (стажировка)	5	2	2					2	2				1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
11.	Порядок приема документов и регистрации дела с использованием информационно-коммуникационной инфраструктуры МФЦ (стажировка)	5	4	4					0					1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
12.	Внедрение бережливых процессов при оказании услуг в МФЦ: прием документов (стажировка)	7	4	4					2	2				1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
13.	Командообразование: эффективная организация командной работы	3	2	2					0					1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
14.	Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии	3	2	2					0					1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3

15.	Коммуникационные барьеры и способы их преодоления	3	2	2					0					1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
16.	Стратегии, помогающие преодолеть стресс. Приемы быстрого выхода из стресса. Методики расслабления	3	2	2					0					1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
17.	Внедрение клиентоцентричного подхода в деятельность центров «Мои документы»	4	0						2	2				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
18.	Клиентоцентричность и конфликт. Трансформация смыслов, применение речевых формул конструктивного воздействия	3	0						2	2				1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3
19.	Итоговая аттестация	2							0									
ВСЕГО:		**72**	**26**	**26**	**0**	**0**	**0**	**0**	**22**	**22**	**0**	**0**	**0**	**22**	**0**	**0**	**2**	

2.3. Содержание программы по темам

Таблица 2.3

Номер темы и наименование	Содержание темы
Тема 1. Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: миссия, цели, задачи, показатели эффективности	Основная цель и задачи организации работы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг многофункциональных центров. Требования к МФЦ. Организационная структура сети. Формы участия многофункциональных центров в предоставлении государственных услуг. График (режим) работы многофункциональных центров
Тема 2. Организационно-правовые основы, регламентирующие деятельность центров предоставления услуг. Ответственность сотрудника МФЦ в системе предоставления услуг	Нормативно-правовая база предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Государственные и муниципальные услуги: виды, порядок предоставления, федеральные, региональные и местные услуги, стандарты предоставления услуг. Концепция в формате трансформации услуг в формат 24/7.
Тема 3. Перечни обязательных, рекомендуемых и дополнительных услуг, предоставляемых в МФЦ	Перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и организациями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями и организациями. Услуги Росреестра, МВД, социальные услуги
Тема 4. Порядок взаимодействия МФЦ и органов власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг	Портал предоставления государственных и муниципальных услуг: функционал, порядок работы. Основы функционирования офисов «Мои документы» и историческое формирование многофункциональных центров в Российской Федерации. Порядок обработки, хранения и выдачи готовых результатов государственных и муниципальных услуг. Использование в деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг интегрированных информационных систем: преимущества и недостатки. Основные направления совершенствования интегрированных систем, ориентированных на содействие цифровизации и цифровой трансформации экономики Российской Федерации. Интегрированная информационная система «МФЦ Регион»: основные компоненты, возможности системы, порядок работы, анализ, мониторинг и контроль деятельности.
Тема 5. МФЦ - правовой помощник для граждан ( )	Бесплатная юридическая помощь гражданам в МФЦ. Областной закон от 24.12.2012 № 1017-ЗС «О бесплатной юридической помощи в Ростовской области». Проект «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций».
Тема 6. Региональный мониторинг деятельности МФЦ	Лучшие практики мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг и деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Статистика работы МФЦ Ростовской области. Осуществление мониторинга показателей деятельности многофункциональных центров на всей территории Российской Федерации. ФГИС МДМ - выполнение функций Минэкономразвития России по мониторингу предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров
Тема 7. Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: обратная связь	Порядок и методы сбора обратной связи о работе центров предоставления услуг «Мои документы». Положение об обработке и защите персональных данных граждан, обратившихся в МФЦ. Электронная приемная. Ответ автору обращения. Порядок подачи и рассмотрения жалоб заявителей государственных услуг.

Номер темы и наименование	Содержание темы
Тема 8. Содействие гражданам в урегулировании споров при получении государственных и муниципальных услуг	Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг. Виды гарантий и защиты заявителей от неправомерных действий органов власти. Содействие заявителям в урегулировании споров во взаимодействии с органами власти при предоставлении услу
Тема 9. Автоматизированная информационная система МФЦ: основные характеристики и функциональные возможности при предоставлении услуг	Автоматизированная информационная система как инструмент автоматизация деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные задачи автоматизированной системы: программного обеспечения, поддержка актуальности используемой информации, консультационная поддержка сотрудников центров. Автоматизированная информационная система для МФЦ – работа с функциональными блоками.
Тема 10. Информатизация МФЦ и актуальные проекты в сфере цифровой трансформации	Рассмотрение методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров в части функционирования информационных систем МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Механизмы оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
Тема 11. Порядок приема документов и регистрации дела с использованием информационно-коммуникационной инфраструктуры МФЦ (стажировка)	Функции, права, обязанности и ответственность сотрудника по приему документов от заявителей в многофункциональном центре. Порядок приема документов и регистрация дела в АИС МФЦ. Регламенты оказания услуг. Стандарты сервиса. Интерактивное занятие, основанное на применении виртуального образовательного симулятора центра «Мои документы». Стажировка в МФЦ Ростовской области
Тема 12. Внедрение бережливых процессов при оказании услуг в МФЦ: прием документов (стажировка)	Бережливое производство как концепция рационализации внутренних и внешних процессов. Методические рекомендации по внедрению процессного управления в деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на основе базовой процессной модели. Основные понятия и инструменты бережливого производства. Применение и внедрение принципов бережливого производства в МФЦ. Поддержание порядка на рабочем месте по правилам «5S». Лучшие практики организации бережливых офисов в МФЦ. Стажировка в МФЦ Ростовской области
Тема 13. Командообразование: эффективная организация командной работы	Особенности руководства и управления командой. Формирование управленческой команды организации. Этапы формирования команд. Процесс формирования команды проекта. Принципы формирования команды. Траектории развития команд. Основные подходы формирования и примерный состав команды. Основные подходы к формированию команды: целеполагающий подход, межличностный подход, ролевой подход, проблемно – ориентированный подход. Требования к менеджеру проекта
Тема 14. Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии	Конфликтные ситуации между всеми участниками процесса предоставления государственных и муниципальных услуг: заявители, сотрудники МФЦ, органы власти. Стрессоустойчивость как фактор, позволяющий локализовать конфликт. Этапы работы над стрессовыми ситуациями. Современные навыки для формирования стрессоустойчивости: самовнушение, своевременная пауза, дыхательные упражнения, занятия спортом, правильное питание, отказ от вредных привычек. Техники

Номер темы и наименование	Содержание темы
	управления эмоциональным состоянием в сложных ситуациях взаимодействия, как с заявителями, так и между сотрудниками центра предоставления услуг. Техника амортизации.
Тема 15. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления	Понятие барьеров коммуникации. Классификация барьеров коммуникации. Барьеры социально-культурного различия. Барьеры непонимания: фонетический барьер, семантический барьер, стилистический барьер, логический барьер. Собственно психологические барьеры межличностного общения. Барьер отрицательных эмоций.
Тема 16. Стратегии, помогающие преодолеть стресс. Приемы быстрого выхода из стресса. Методики расслабления	Что такое стресс и как с ним бороться. Влияние стресса на организм. Проблемно-ориентированное преодоление стресса. Эмоционально-ориентированное преодоление стресса. Три основные части процесса стресс-менеджмента. Сила активного слушания. Упражнения по эффективной коммуникации. «Антистрессовые» продукты.
Тема 17. Внедрение клиентоцентричного подхода в деятельность центров «Мои документы»	Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении. Стандарт «Государство для людей». Стандарт «Государство для бизнеса». Стандарт для внутреннего клиента. Клиентоцентричная коммуникация. Критерии эффективного взаимодействия с заявителями. Основные подходы в выстраивании коммуникации, основанной на клиентоориентированном подходе. Методы выстраивания эффективной коммуникации с заявителями
Тема 18. Клиентоцентричность и конфликт. Трансформация смыслов, применение речевых формул конструктивного воздействия	Конфликтная ситуация. Признаки конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Случайные конфликты. Почему граждане могут вести себя агрессивно? Конфликтогены. Что устраняет конфликт и налаживает коммуникацию? Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

3.Организационно-педагогическое обеспечение

3.1. Кадровое обеспечение
Сведения о профессорско-преподавательском составе

Таблица 3.1

Ф.И.О. преподавателя/ ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительн/ая/ые квалификаци/я/и	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профес-сиональной деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование читаемой дисциплины (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по читаемой дисциплине (модулю)	
Тагаев Алексей Васильевич	ФГБОУ ВПО «Таганрогский государственный радиотехнический университет», менеджер по специальности «Государственное и муниципальное управление»	Программа ПК РАНХиГС «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий»	ЮРИУ РАНХиГС, директор инновационно-технологического центра, штатный	к.эконом.н.	20	20	11	Тема 1. Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: миссия, цели, задачи, показатели эффективности Тема 12. Внедрение бережливых процессов при оказании услуг в МФЦ: прием документов Тема 13. Командообразование: эффективная организация командной работы Тема 14. Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии Тема 15. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления Тема 16. Стратегии, помогающие преодолеть стресс. Приемы быстрого выхода из стресса. Методики расслабления Тема 17. Внедрение клиентоцентричного подхода в деятельность центров «Мои документы» Тема 18. Клиентоцентричность и конфликт. Трансформация смыслов, применение речевых формул конструктивного воздействия
Котлярова Ольга Владимировна	Владимирский государственный педагогический институт. Специальность «Филология» (специалитет). РАНХиГС по направлению «Государственное и муниципальное управление» (магистратура)	Программа ПК РАНХиГС «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий» (2020)	Владимирский филиал РАНХиГС, доцент, внешний	к.фил.н	20	20	7	Тема 12. Внедрение бережливых процессов при оказании услуг в МФЦ: прием документов Тема 13. Командообразование: эффективная организация командной работы Тема 14. Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии Тема 15. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления Тема 16. Стратегии, помогающие преодолеть стресс. Приемы быстрого выхода из стресса. Методики расслабления Тема 17. Внедрение клиентоцентричного подхода в деятельность центров «Мои документы» Тема 18. Клиентоцентричность и конфликт. Трансформация смыслов, применение речевых формул конструктивного воздействия

Баранов Алексей Викторович	ГОУ ВПО «Российская таможенная академия»	Программа ПК РАНХиГС «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий» (2021)	заместитель директора ЮРИУ РАНХиГС, старший преподаватель кафедры менеджмента	-	20	20	12	Тема 1. Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: миссия, цели, задачи, показатели эффективности Тема 12. Внедрение бережливых процессов при оказании услуг в МФЦ: прием документов Тема 13. Командообразование: эффективная организация командной работы Тема 14. Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии Тема 15. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления Тема 16. Стратегии, помогающие преодолеть стресс. Приемы быстрого выхода из стресса. Методики расслабления Тема 17. Внедрение клиентоцентричного подхода в деятельность центров «Мои документы» Тема 18. Клиентоцентричность и конфликт. Трансформация смыслов, применение речевых формул конструктивного воздействия
Брюханова Наталья Владимировна	Таганрогский государственный радиотехнический университет (ТРТУ), государственное и муниципальное управление	Программа ПК РАНХиГС «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий» (2021) Программа ПК РАНХиГС «Маркетинг образования: продвижение образовательной организации на международном рынке образовательных услуг (с учетом региональных особенностей)» (2020)	директор учебно-научного центра ЮРИУ РАНХиГС	к.эконом.н.	19	19	19	Тема 12. Внедрение бережливых процессов при оказании услуг в МФЦ: прием документов Тема 13. Командообразование: эффективная организация командной работы Тема 14. Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии Тема 15. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления Тема 16. Стратегии, помогающие преодолеть стресс. Приемы быстрого выхода из стресса. Методики расслабления Тема 17. Внедрение клиентоцентричного подхода в деятельность центров «Мои документы» Тема 18. Клиентоцентричность и конфликт. Трансформация смыслов, применение речевых формул конструктивного воздействия
Тищенко Юрий Николаевич	ФГБОУ ВПО Южный Федеральный университет, специальность «Экономика»	-	Директор ГКУ РО «УМФЦ», внешний	-	14	2	2	Тема 1. Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: миссия, цели, задачи, показатели эффективности Тема 2. Организационно-правовые основы, регламентирующие деятельность центров предоставления услуг. Ответственность сотрудника МФЦ в системе предоставления услуг Тема 3. Перечни обязательных, рекомендуемых и дополнительных услуг, предоставляемых в МФЦ Тема 4. Порядок взаимодействия МФЦ и органов власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг Тема 5. МФЦ - правовой помощник для граждан Тема 6. Региональный мониторинг деятельности МФЦ Тема 7. Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: обратная связь

								Тема 8. Содействие гражданам в урегулировании споров при получении государственных и муниципальных услуг Тема 9. Автоматизированная информационная система МФЦ: основные характеристики и функциональные возможности при предоставлении услуг Тема 10. Информатизация МФЦ и актуальные проекты в сфере цифровой трансформации Тема 11. Порядок приема документов и регистрации дела с использованием информационно- коммуникационной инфраструктуры МФЦ Тема 12. Внедрение бережливых процессов при оказании услуг в МФЦ: прием документов Тема 13. Командообразование: эффективная организация командной работы Тема 14. Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии Тема 15. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления Тема 16. Стратегии, помогающие преодолеть стресс. Приемы быстрого выхода из стресса. Методики расслабления Тема 17. Внедрение клиентоцентричного подхода в деятельность центров «Мои документы» Тема 18. Клиентоцентричность и конфликт. Трансформация смыслов, применение речевых формул конструктивного воздействия
Лавриненко Ольга Сергеевна	ФГБОУ ВПО Южный Федеральный университет, специальность «Бухгалтерский учет анализ и аудит»	Программа ПК РАНХиГС «Прикладные вопросы внедрения принципов бережливого производства в деятельности МФЦ» (2019) Программа ПК РАНХиГС «Южно-Якутский технологический колледж» по программе повышения квалификации «Статистические расчеты в Excel» (2020)	Директор МБУ «МФЦ» города Батайска, внешний	-	8	1	1	Тема 1. Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: миссия, цели, задачи, показатели эффективности Тема 2. Организационно-правовые основы, регламентирующие деятельность центров предоставления услуг. Ответственность сотрудника МФЦ в системе предоставления услуг Тема 3. Перечни обязательных, рекомендуемых и дополнительных услуг, предоставляемых в МФЦ Тема 7. Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: обратная связь Тема 8. Содействие гражданам в урегулировании споров при получении государственных и муниципальных услуг Тема 9. Автоматизированная информационная система МФЦ: основные характеристики и функциональные возможности при предоставлении услуг Тема 10. Информатизация МФЦ и актуальные проекты в сфере цифровой трансформации Тема 11. Порядок приема документов и регистрации дела с использованием информационно- коммуникационной инфраструктуры МФЦ Тема 12. Внедрение бережливых процессов при оказании услуг в МФЦ: прием документов

Алексеев Андрей Владимирович	ГОУ ВПО «Донской государственный технический университет», инженер по специальности «Автоматизация технологических процессов и производств»	-	Начальник отдела информационного обеспечения работы ГКУ РО «УМФЦ», внешний	-	8	-	-	Тема 1. Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: миссия, цели, задачи, показатели эффективности Тема 2. Организационно-правовые основы, регламентирующие деятельность центров предоставления услуг. Ответственность сотрудника МФЦ в системе предоставления услуг Тема 3. Перечни обязательных, рекомендуемых и дополнительных услуг, предоставляемых в МФЦ Тема 4. Порядок взаимодействия МФЦ и органов власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг Тема 5. МФЦ - правовой помощник для граждан Тема 6. Региональный мониторинг деятельности МФЦ Тема 7. Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: обратная связь Тема 8. Содействие гражданам в урегулировании споров при получении государственных и муниципальных услуг Тема 9. Автоматизированная информационная система МФЦ: основные характеристики и функциональные возможности при предоставлении услуг Тема 10. Информатизация МФЦ и актуальные проекты в сфере цифровой трансформации Тема 11. Порядок приема документов и регистрации дела с использованием информационно- коммуникационной инфраструктуры МФЦ Тема 12. Внедрение бережливых процессов при оказании услуг в МФЦ: прием документов
Комаров Владимир Александрович	ГОУ ВПО «Донской государственный технический университет», по специальности «Информационная безопасность»	-	Эксперт ООО «НПФ КОМЭКС», внешний	-	12	-	-	Тема 9. Автоматизированная информационная система МФЦ: основные характеристики и функциональные возможности при предоставлении услуг Тема 10. Информатизация МФЦ и актуальные проекты в сфере цифровой трансформации

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации обеспечивается профессорско-преподавательским составом РАНХиГС. Научно-педагогические кадры, реализующие программу, имеют специальную подготовку, базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), и систематически занимаются научно-методической деятельностью. Реализация образовательной программы осуществляется педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Южно-Российский институт управления – филиал РАНХиГС обеспечивает слушателей необходимой материально-технической базой, соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам (при проведении очных занятий по программе):

- учебные аудитории с возможностью использования преподавателем мультимедийного проектора, ноутбука или стационарного компьютера, средства звуковоспроизведения, экрана, флипчарта, обычной или электронной доски и маркеров, доступа к беспроводным сетям Wi-Fi с выходом в Интернет для проведения занятий лекционного-практического типа, групповых и индивидуальных консультаций и промежуточной аттестации, в том числе с применением дистанционных образовательных технологий
- помещения для проведения практических занятий, оборудованными учебной мебелью;
- библиотека, имеющую рабочие места для слушателей, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерные классы.

Реализуемая программа повышения квалификации обеспечена всеми необходимыми материально-техническими ресурсами. На весь период обучения слушателям предоставляются:

– учебные и учебно-методические материалы: разработанная дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, учебно- методический комплекс, информационно-методические материалы по образовательной программе, в том числе в электронном виде;

– доступ к библиотечному фонду, современным профессиональным базам данных и информационным справочным правовым системам, а также к автоматизированным системам хранения и поиска информации;

– доступ к платформе СДО: https://new.portal.gosedu.ru/;

– техническая поддержка.

Слушатели получают методическую поддержку в процессе обучения и по заверении обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте у преподавателей, принимающих участие в обучении.

Реализация программы в дистанционном режиме осуществляется через Систему дистанционного обучения (СДО) WebTutor. Слушателям предоставляется авторизованный доступ на информационно-образовательный портал Института ВШГУ через ввод логина и пароля. Логин и пароль присваивается администратором системы дистанционного обучения.

Дистанционное обучение включает в себя изучение материалов, прохождение электронных курсов на информационно-образовательном портале Института ВШГУ.

Для работы в рамках реализации программы требуется:

1. Рабочее место обучающегося при освоении программы с использованием дистанционных технологий и/или электронного обучения должно быть организовано по месту его пребывания и соответствовать необходимым нормативам и требованиям, быть оборудовано компьютером, имеющим доступ к сети Интернет, монитором, клавиатурой, колонками, рабочей поверхностью.

2. Рабочее место преподавателя при работе в рамках реализации программы с использованием дистанционных технологий должно быть организовано по месту его пребывания и соответствовать необходимым нормативам и требованиям, быть оборудовано компьютером, имеющим доступ к сети Интернет, монитором, клавиатурой, колонками, рабочей поверхностью.

3. Для проведения лекций при очной форме обучения требуются аудитории, оснащенные проекторами, оборудованные микрофонами. Для проведения практических занятий при очной форме обучения, требуются аудитории, оборудованные столами, стульями, маркерными/меловыми досками».

4. При проведении стажировки в центрах предоставления государственных и муниципальных услуг – помещение отвечающие требованиям вместительности для все учебной группы.

3.3 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Содержание обучения по образовательной программе связано с его средой таким образом, чтобы учебная среда стала не отвлекающим, а вспомогательным фактором процесса обучения.

Дополнительная профессиональная программа обеспечивается необходимой учебной, учебно-методической литературой и библиотечно-информационными ресурсами.

Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ в сети Интернет.

Одним из условий успешности дополнительного профессионального образования является активная позиция каждого слушателя, поэтому освоение содержания программы предполагается в деятельностном режиме.

Преподавание данной дополнительной профессиональной программы повышения квалификации различным категориям слушателей требует обособления методического обеспечения, детализирующего и уточняющего содержание программы в зависимости от возрастных, психофизиологических, социальных и иных особенностей целевой аудитории.

Самостоятельная работа

Слушатели самостоятельно изучают материалы, расположенные на платформе new.portal.gosedu.ru.

Примерные задания для самостоятельной работы

Изучить электронные материалы по следующим темам:

1. Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: миссия, цели, задачи, показатели эффективности

2. Организационно-правовые основы, регламентирующие деятельность центров предоставления услуг. Ответственность сотрудника МФЦ в системе предоставления услуг

3. Перечни обязательных, рекомендуемых и дополнительных услуг, предоставляемых в МФЦ

4. Порядок взаимодействия МФЦ и органов власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг

5. МФЦ - правовой помощник для граждан

6. Региональный мониторинг деятельности МФЦ

7. Организация работы центров предоставления услуг «Мои документы»: обратная связь

8. Содействие гражданам в урегулировании споров при получении государственных и муниципальных услуг

9. Автоматизированная информационная система МФЦ: основные характеристики и функциональные возможности при предоставлении услуг

10. Информатизация МФЦ и актуальные проекты в сфере цифровой трансформации

11. Порядок приема документов и регистрации дела с использованием информационно- коммуникационной инфраструктуры МФЦ

12. Внедрение бережливых процессов при оказании услуг в МФЦ: прием документов

13. Командообразование: эффективная организация командной работы

14. Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии

15. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления

16. Стратегии, помогающие преодолеть стресс. Приемы быстрого выхода из стресса. Методики расслабления

17. Внедрение клиентоцентричного подхода в деятельность центров «Мои документы»

18. Клиентоцентричность и конфликт. Трансформация смыслов, применение речевых формул конструктивного воздействия

Примеры практических заданий

Задание 1. Анализ и разработка процессной модели МФЦ

Выберите конкретный центр «Мои документы» (реальный или условный) и опишите (схематично или текстом) одну из ключевых услуг центра с точки зрения процессного управления:

- определите этапы предоставления услуги, основные и вспомогательные процессы, входы/выходы, ответственных сотрудников;
- предложите меры по оптимизации данного процесса на основании принципов процессного управления (устранение дублирующих действий, распределение ролей, контроль времени исполнения);
- кратко поясните, как предложенная модель повысит эффективность работы и удовлетворенность посетителей центра.

Задание 2. Клиентоцентричность: разработка стандартов и инструментов

Опишите, какие новые стандарты обслуживания/регламенты и инструменты (опросы, обратная связь в АИС МФЦ, клиентские индикаторы) можно внедрить в деятельность центра «Мои документы» для роста клиентоцентричности:

- предложите 2–3 конкретных инструмента контроля качества обслуживания и способы их применения;
- опишите пошагово, как рекомендации реализуются в практике центра, какие компетенции сотрудников развиваются при этом;

- проанализируйте возможные трудности и способы их преодоления.

Задание 3. Межрегиональное взаимодействие и тиражирование практик

Выберите одну успешную технологию/решение, применяемую в региональных центрах «Мои документы» (например, система оценки удовлетворённости клиентов, внедрение электронных очередей, единая электронная база):

- опишите поэтапно, как можно тиражировать этот опыт в других центрах (учитывая специфику регионов);
- предложите план обмена опытом между центрами и способы мотивации команд;
- сделайте вывод, как это решение повлияет на качество работы всей сети центров и на развитие профессиональных компетенций специалистов.

Рекомендуемые литературные источники для программы (всех тем программы, а также итоговой аттестации):

Нормативно-правовые документы

1. Конституция Российской Федерации
2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
3. Трудовой Кодекс Российской Федерации.
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.
5. Федеральный закон от 21 декабря 2021 г. № 414-ФЗ "Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 15.08.2023)
6. Федеральный закон от 27 мая 2003 г. № 58–ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации» (ред. от 10.07.2023).
7. Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (ред. от 24.07.2023).
8. Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»
9. Федеральный закон от 02 марта 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» (ред. от 10.07.2023)
10. Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».
11. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 14.02.2024) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // «Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40

Основная литература

1. Агаджанян А.С. К вопросу об оценке эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Современные тенденции развития России: путь к эффективности Материалы XI Международной заочной научно-практической конференции. 2017. С. 3-8.
3. Кочкарова П.А., Джуккаева А.В. Оптимизация деловых процессов регионального отделения МФЦ // Экономика и бизнес: теория и практика. 2024. № 12-2 (70). С. 51-53.
4. Артонкина Н.В.Специалист по технической поддержке // Мотивация и оплата труда. 2019. № 2. С. 150-165.
5. Носко Б.П. Экспресс-аудит работы МФЦ (Опыт Ростовской области) // В сборнике: Экономическая безопасность, учет и право в Российской Федерации: реалии и перспективы. 2019. С. 1-5.

6. Баранов А.В., Котлярова О.В., Шлеверда И.Н. МФЦ - общественные приемные органов власти и организаций": региональная практика управления доверием к власти // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2022. № 1. С. 11-17.

7. Баранов А.В., Королева Е.В., Тагаев А.В. Разработка профессионального стандарта "Специалист многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг" как инструмент повышения качества оказания услуг органами власти и местного самоуправления // Инновационные, информационные и коммуникационные технологии. 2016. № 1. С. 47-49.

8. Баранов А.В., Тагаев А.В., Ивлева О.А., Котлярова О.В. Компетентностная модель сотрудника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2018. № 4. С. 22-27.

9. Перова М.В., Шаповалова В.А. К вопросу о внедрении автоматизированных информационных систем в МФЦ //Международный студенческий научный вестник. 2020. № 2. С. 111.

10. Бережной А. Хорошие инструменты для системных администраторов за 2018 год// Системный администратор. 2018. № 12 (193). С. 16-21.

11. Болдин С. Что должен знать и уметь системный администратор. часть 2. больше нюансов // Системный администратор. 2018. № 1-2 (182-183). С. 100-105.

12. Верещагина Е.А., Колесникова Д.С., Рудниченко А.К.Особенности разработки информационной системы для предприятия // Инженерный вестник Дона. 2019. № 1 (52). С. 53.

13. Вержаковская М.А., Аронов В.Ю., Осанов В.А. Технологии аддитивного производствакак наиболее приоритетные современные цифровые технологии // Инновации. 2018. № 7 (237). С. 23-27.

15. Ивашко Е.Е, Шабаев А.И Пользовательский интерфейс управления системой хранения данных // свидетельство о регистрации программы для ЭВМ RUS 2019616541 14.05.2019

17. Клековкин Л.І. Влияние уровня самоорганизации фирмы на эффективность бережливого производства // Часопис економічних реформ. 2024. № 3 (27). С. 49-56.

18. Костина К.Н., Кузикова Д.С. Ключевые технологии для развития цифровой трансформации: искусственный интеллект и технология блокчейн // В сборнике: Цифровая экономика в социально-экономическом развитии России: взгляд молодых сборник статей и тезисов докладов XV международной научно-практической конференции студентов, магистрантов и аспирантов. 2019. С. 159-162.

19. Литвинов И.Е., Коркишко А.Н., Чухлатый М.С., Набоков А.В. Бережливое производство как основа для повышения эффективности производства // Экономика и предпринимательство. 2019. № 2 (103). С. 1132-1136.

20. Лысенко Ю.В., Костина К.Н., Кузикова Д.С. Ключевые технологии для развития цифровой трансформации: искусственный интеллект и технология блокчейн // В сборнике: ФИНАНСЫ. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ. ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ сборник статей и тезисов докладов, посвященный 100-летию Луганского национального университета имени Владимира Даля. 2019. С. 324-328.

21. Мельников О.Н., Ганькин Н.А. Отечественный опыт в области научной организации производства и возможности его использования с позиций бережливого производства // МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). 2018. Т. 9. № 4. С. 530-545.

22. Пичужкина Д.Ю., Смекалова Е.С. Роль системного администратора в современном мире // Форум молодых ученых. 2019. № 6 (34). С. 908-910.

23. Самусев Н.С. Информационные технологии на базе цифровых технологий в логистических системах // В сборнике: Логистика: современные тенденции развития

Материалы XVIII Международной научно-практической конференции. Санкт-Петербург, 2019. С. 69-74.

24. Симонов А.Б., Егорова И.Е. Современная цифровая экономика: как информационные технологии изменяют мир, а мир изменяет информационные технологии // В сборнике: Интеграция науки и практики как механизм развития цифровой экономики Сборник трудов Международной научно-практической конференции. Под общей редакцией С.В. Шкиотова, В.А. Гордеева. Ярославль, 2018. С. 27-30.

25. Сырецкий Г.А. Сквозные цифровые технологии и прорывные технологии кибер-безопасности в контексте системного инжиниринга // Интерэкспо Гео-Сибирь. 2018. № 7. С. 254-260.

26. Фрайманн А.В. Об особенностях применения принципа необходимого разнообразия для отображения функций системного администратор // Вестник Российского нового университета. Серия: Сложные системы: модели, анализ и управление. 2019. № 2. С. 64-69.

27. Шибанов К.С. Бережливое производство: непрерывный поток и системы вытягивания // Colloquium-journal. 2019. № 2-6 (26). С. 41-42.

28. Спиридонов В.Ф. Психология мышления. Решение задач и проблем. М., Юрайт, 2024. 323 с. https://www-biblio-online-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/book/psihologiya-myshleniya-reshenie-zadach-i-problem-424760

Интернет-источники:

1. Официальный сайт Президента Российской Федерации – www.kremli№.ru.
2. Официальный сайт Правительства Российской Федерации – www.gover№me№t.ru.
3. Официальный сайт «Открытое Правительство» - www.ope№.gov.ru
4. Официальный сайт Правительства Ростовской области - www.do№la№d.ru.

Информационные базы:

1. Поисковая система нормативных правовых актов «Гарант» [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.gara№t.ru
2. Поисковая система нормативных правовых актов «Консультант+» [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.co№sulta№t.ru
3. JSTOR [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ra№epa.ru:3561/logi№?url=http://www.jstor.org
4. Scie№ce Direct [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ra№epa.ru:3561/logi№?url=http://www.scie№cedirect.com/
5. Oxford Jour№als [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ra№epa.ru:3561/logi№?url=http://www.oxfordjour№als.org/
6. Web of Scie№ce (WoS) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ra№epa.ru:3561/logi№?url=http://www.webofk№owledge.com
7. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://polpred.com/№ews
8. ПравоИнформ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.base.spi№form.ru/i№dex.fwx
9. ЭБС IPRbooks [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru
10. ЭБС издательства ЮРАЙТ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.biblio-o№li№e.ru/home;jsessio№id=8a54e6204214e246766a3b2dafb9?0
11. Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://grebe№№iko№.ru
12. ЭБС издательства «ЛАНЬ» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://e.la№book.com

4. Оценка качества освоения программы

Для итогового контроля усвоения данного курса учебным планом предусмотрен итоговый экзамен в форме тестирования. Итоговая аттестация проводится с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. (далее – ДОТ и ЭО).

К итоговому аттестационному испытанию допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение программы дополнительного профессионального образования.

По итогам обучения проводится итоговый контроль знаний слушателей – экзамен по всей программе обучения (в форме тестирования) с применением тестового комплекса (тестовые задания, отражающие содержание каждой темы образовательной программы).

Итоговое аттестационное испытание проводится в соответствии с календарным учебным графиком, утвержденным в образовательной программе в дистанционном формате.

Условия проведения итогового экзамена в форме тестирования, представленной исполнителем (филиалом), члены комиссии фиксируют результаты в протоколе итогового аттестационного испытания в течение часа после завершения процедуры экзамена.

Члены комиссии в дистанционном фиксируют результаты в протоколе итогового аттестационного испытания в течение рабочего дня после завершения процедуры экзамена.

Итоговые испытания проводятся с участием не менее двух третей ее состава. Решения итоговых аттестационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса.

По результатам любого из видов итоговых испытаний, включенных в итоговую аттестацию, выставляются отметки по четырехбальной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Все решения итоговых аттестационных комиссий оформляются протоколами.

Лицам, не проходившим итоговых аттестационных испытаний по уважительной причине (временная нетрудоспособность или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), предоставляется возможность пройти итоговые аттестационные испытания без отчисления из Академии, но не позднее 6 месяцев, начиная с даты выдачи оправдательного документа, предъявленного данным слушателем. Решение о признании причины уважительной принимает директор филиала.

Лица, не прошедшие итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившие по итоговой аттестации неудовлетворительные оценки, подлежат отчислению из Академии.

Лица, допущенные к итоговой аттестации, но не проходившие ее по причине отчисления из Академии по своей инициативе, и лица, отчисленные из Академии в связи с непрохождением итоговой аттестации, могут быть восстановлены в Академии для прохождения (повторного прохождения) итоговой аттестации в соответствии с установленным Академией порядком.

В случае необходимости оспорить результаты итогового аттестационного испытания, слушатель вправе обратиться в апелляционную комиссию в соответствии с установленным Академией порядком. Апелляция подается слушателем в день объявления результатов итогового аттестационного испытания или в течение следующего рабочего дня. Апелляционные комиссии утверждаются в филиале и действуют до завершения рассмотрения апелляций по результатам последнего аттестационного испытания.

Экзамен в форме тестирования. Программа экзамена.

Тестирование – система заданий (задания на выбор одного или нескольких правильных ответов), созданная для объективного, качественного и эффективного метода оценки уровня подготовленности слушателей по программе.

Экзамен в форме тестирования проводится в использованием возможностей информационно-образовательного Интернет - портала ВШГУ РАНХиГС. Компьютерное тестирование проводится с помощью инструментов, встроенных в системы дистанционного обучения, или с помощью отдельных инструментов. Процесс тестирования автоматизирован, осуществляется автоматическая обработка результатов тестирования, процедура оценивания в соответствии с установленным Академией порядком.

Тестирование проводится по месту нахождения слушателя.

Критерии оценки успеваемости слушателя на итоговой аттестации

Слушатель на итоговом аттестационном испытании получает для подготовки ответа 30 вопросов (тестов)

Критерии оценки	Показатели
Оценка «отлично»	Слушатель ответил на 90%-100 % и более тестовых вопросов
Оценка «хорошо»	Слушатель ответил на 80% - 89 % тестовых вопросов
Оценка «удовлетворительно»	Слушатель ответил на 70% - 79 % тестовых вопросов
Оценка «неудовлетворительно»	Слушатель ответил менее 70 % тестовых вопросов

Инструкция по прохождению тестирования

1. Общие положения

Тестирование состоит из вопросов с **закрытыми вариантами ответов** (выбор из предложенных). В вопросах может быть **один или несколько правильных ответов**. Внимательно читайте формулировку каждого задания. На выполнение всех заданий отводится **120 минут (2 часа)**. Результат определяется автоматически на основе выбранных вами ответов.

2. Порядок работы с тестом

До начала:

Убедитесь, что у вас есть стабильное интернет-соединение и устройство в заряженном состоянии. Подготовьте рабочее место, исключите отвлекающие факторы. Имейте под рукой черновик (бумажный или цифровой) для заметок и расчетов.

В процессе:

1. **Внимательно читайте каждый вопрос и все варианты ответов** до конца. Не торопитесь.
2. Обращайте особое внимание на формулировки:
   - «Выберите **правильный** ответ» – чаще всего подразумевает один вариант.
   - «Выберите **все правильные** ответы», «Какие из утверждений верны?», «Отметьте **верные** варианты» – подразумевают несколько правильных ответов.
3. Если вопрос вызывает затруднение:
   - Используйте **функцию «Отметить на потом»** (если она есть в интерфейсе теста).
   - Сделайте пометку в черновике с номером вопроса и переходите к следующему.

- Не задерживайтесь на одном вопросе слишком долго.

4. Распределите время:
   - **Рекомендуется:** 100-110 минут на первичное решение всех вопросов, 10-20 минут – на проверку и возврат к отмеченным заданиям.
   - Контролируйте оставшееся время.

Оценочные средства
по дополнительной профессиональной программе
повышения квалификации

Примерный итоговый тест по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации

Какой федеральный закон регулирует деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг?

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ

Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 № 131-ФЗ

Федеральный закон «О противодействии коррупции» от 25.12.2008 № 273-ФЗ

Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ

Какая норма установлена для количества окон приема и выдачи документов в МФЦ в зависимости от численности населения муниципального образования, в котором он располагается?

На каждые 5 тыс. жителей муниципального образования в секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна приема и выдачи документов

На каждые 3 тыс. жителей муниципального образования в секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна приема и выдачи документов

На каждые 7 тыс. жителей муниципального образования в секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна приема и выдачи документов

На каждые 2,5 тыс. жителей муниципального образования в секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна приема и выдачи документов

Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать:

15 минут

20 минут

10 минут

5 минут

Согласно Постановлению Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» в муниципальном образовании с численностью населения до 25 тыс. человек график работы должен составлять:

не менее 40 часов в неделю

не менее 30 часов в неделю

не менее 50 часов в неделю

не менее 20 часов в неделю

Размещение какого функционального сектора **не предусмотрено** в помещении многофункционального центра?

сектор информирования и ожидания
сектор приема заявителей
сектор отдыха заявителей

Органы государственной власти субъектов Российской Федерации:
вправе создавать региональные порталы государственных и муниципальных услуг, являющиеся государственными информационными системами субъектов Российской Федерации, обеспечивающими предоставление государственных услуг и муниципальных услуг
не вправе создавать региональные порталы государственных и муниципальных услуг, являющиеся государственными информационными системами субъектов Российской Федерации, обеспечивающими предоставление государственных услуг и муниципальных услуг

Персональные данные, согласно Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» это:
совокупность содержащихся в базах данных персональных данных и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств
любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных)
любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация
любые сведения, относящиеся к прямо или косвенно определённому или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных), которые предоставляются другому физическому или юридическому лицу либо лицам

Какой документ **не** входит в «Перечень документов и информации, в отношении которых создаются и направляются в федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти субъектов российской федерации, органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и (или) муниципальные услуги, и гражданам электронные дубликаты документов и информации»
Документ воинского учета (военный билет)
Свидетельство об усыновлении, выданное органами записи актов гражданского состояния или консульскими учреждениями Российской Федерации
Документы об инвалидности, выданные за пределами территории Российской Федерации
Удостоверение личности гражданина РФ

Для работника МФЦ при взаимодействии с заявителем недопустимо:
Отвлекаться для выполнения других дел, за исключением вопросов обслуживания других заявителей
Обращаться к заявителю на «Вы»
Постоянно поддерживать визуальный контакт с заявителем
Отклонять предложения заявителей о действиях, которые могут привести к нарушению деловой дистанции общения

Государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на:
Бесплатной основе

Платной основе

Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется на основании:

Соглашений между органами власти и МФЦ о передаче услуги

Доступности МФЦ для населения

Наличии системы межведомственного взаимодействия

Санкционированный доступ участников информационного взаимодействия в государственные и муниципальные информационные системы при предоставлении государственных и муниципальных услуг обеспечивает:

Информационная система головного удостоверяющего центра

Единая система идентификации и аутентификации

Единая система межведомственного электронного взаимодействия

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)

Что из нижеперечисленного относится к объективным причинам конфликтного поведения граждан?

Большое количество людей, ожидающих предоставление услуги

Низкое качество жизни граждан

Плохое физиологическое состояние обратившегося

Тиражирование агрессивной модели поведения

В чем заключается суть такой стратегии поведения в конфликтной ситуации как сотрудничество?

В этой стратегии человек ищет среднюю точку, готовый идти на уступки, но при этом сохраняет свои интересы. Он ищет взаимовыгодное решение, которое удовлетворит обе стороны.

В этой стратегии человек стремится достичь своих интересов, жертвуя интересами других. Он считает, что в конфликте может быть только один победитель, и не учитывает позицию другой стороны.

В этой стратегии человек стремится найти взаимоприемлемое решение, учитывая интересы всех участников конфликта. Он активно сотрудничает, обсуждает и ищет варианты, которые будут удовлетворительны для всех сторон.

Какие государственные услуги, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах, относятся к услугам МВД России?

Осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации

Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.

Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица.

Назовите 3 основных принципа предоставления государственных и муниципальных услуг:

открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги,

правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами

заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;

доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг

правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы

возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Какой нормативно-правовой акт закрепляет требования к автоматизированной информационной системе МФЦ?

Постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»

Постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»

АИС МФЦ должна обеспечивать:

интеграцию с электронной очередью

взаимодействие со СМЭВ

хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных

верны все варианты ответов

Какие дополнительные (сопутствующие) услуги могут быть организованы в многофункциональном центре?

Нотариальные услуги

Услуги банка

Копировально-множительные услуги

Все вышеперечисленное

Могут ли быть организованы в многофункциональном центре услуги по приему заявлений о выборе или замене страховой медицинской организации?

Да

Нет

Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета:

не менее 100 квадратных метров на площадь всего сектора

не менее 10 квадратных метров на одно окно

не менее 15 квадратных метров на одно окно

Рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах, относящихся к услугам Фонда пенсионного и социального страхования, относится:

Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению

Назначение социальных пособий в соответствии с законодательством субъектов Российской Федерации (правовыми актами органов местного самоуправления)

Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению

Предоставление молодым семьям социальных выплат на приобретение (строительство) жилья

Какие виды взаимодействия могут быть осуществляться между многофункциональными центрами (МФЦ) и органами власти?

Обмен информацией

Проведение совместных мероприятий по повышению качества предоставления услуг

Участие в разработке и согласовании нормативных документов

Все вышеперечисленное

При получении государственных и муниципальных услуг заявитель имеет право на:

получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме

получение государственных и муниципальных услуг только в электронной форме

получение государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги и с единым стандартом в случае

Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны:

предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами

требовать от заявителя предоставления документов и информации, которые не предусмотрены нормативно правовыми актами, регулирующими предоставление государственных и муниципальных услуг

взимать плату за предоставление информации о предоставляемых услугах и порядке их предоставления

Какой порядок действия работника МФЦ является правильным при общении с оскорбляющим типом заявителей?

При общении с таким заявителем работнику МФЦ необходимо применять навыки активного слушателя, предполагающие включенное участие в определение проблемы заявителя.

Для урегулирования отношений с данным типом заявителей необходимо ненавязчивое включение в полемику третьего лица, обладающего навыками активного слушателя. Им может быть работник соседнего окна приема либо старший по офису. В процессе обсуждения инициатива построения диалога должна плавно перейти к третьему лицу, которое переведет его в конструктивное русло.

Необходимо присоединиться к мнению заявителя о порядке работы (в случае, если оно не носит оскорбительного характера, не порочит репутацию МФЦ, честь и достоинство сторонних граждан), подчеркнуть верность его суждений, после чего деликатно уточнить тонкости вопроса.

Традиционные ошибки работников МФЦ при общении с трудными заявителями:

начинает оправдываться и в итоге присоединяется к мнению заявителя

согласовывает с заявителем действия, призванные устранить причину его недовольства

контратакует заявителя, обвиняет его в ответ, ведет жесткую риторику, стараясь показать, что заявитель абсолютно не разбирается в вопросе

комментирует свои действия и сообщает заявителю о стадии её выполнения, если время предоставления услуги превышает 15 минут

В чем заключается идея перехода на эксведомственный принцип предоставления услуг?

в едином присутственном месте будут предоставляться наиболее востребованные гражданами государственные услуги

заявитель сможет обращаться в любой МФЦ и любую службу «одного окна» на территории субъекта РФ для получения необходимых госуслуг

заявитель сможет обращаться за получением необходимых госуслуг к любому свободному универсальному специалисту МФЦ

заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

Какой документ нельзя получить в МФЦ?

Справка об отсутствии судимостей

Водительское удостоверение

Паспорт болельщика

Охотничий билет

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – это

организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»

орган государственной или муниципальной власти, принимающий решение о предоставлении услуг (функций) населению

посредническая организация или учреждение, представляющая граждан в органах государственной или муниципальной власти при получении государственной или муниципальной органе власти за определенное вознаграждение

Заявитель – это

физическое лицо, обратившейся в орган, предоставляющий государственные услуги или в орган, предоставляющий муниципальные услуги

юридическое лицо обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги

физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуг с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме

На протяжении какого срока многофункциональный центр хранит не востребованные заявителем документов, представленные на бумажном носителе?

45 рабочих дней

45 календарных дней

30 рабочих дней

30 календарных дней

Деятельность какого органа власти НЕ является предоставлением государственной и муниципальной услуги?

Деятельность органов Федеральной службы безопасности
Деятельность Росреестра
Деятельность органов ЗАГС

Можно ли получить справку об отсутствии судимости в МФЦ?
Нет, только в органах внутренних дел.
Да, только для определенных категорий граждан.
Нет, но можно подать заявление на получение справки об отсутствии судимости.

Размер платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг, устанавливается
Федеральным казначейством
Федеральным Собранием РФ
Правительством Российской Федерации

Какова роль сотрудников в обеспечении безопасности персональных данных в многофункциональных центрах?
соблюдение правил обработки и хранения информации
проведение регулярной проверки системы безопасности
обучение пользователей основам информационной безопасности
все вышеперечисленное

Межведомственный запрос —
документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги, направленный органом власти, предоставляющим государственную и муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в орган власти, участвующий в предоставлении государственных и муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной и муниципальной услуги;
документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги, направленный только органом власти, предоставляющим государственную и муниципальную услугу, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной и муниципальной услуги;
документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги, направленный только многофункциональным центром в орган власти, участвующий в предоставлении государственных и муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной и муниципальной услуги;
документ исключительно в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги, направленный органом власти, предоставляющим государственную и муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в орган власти, участвующий в предоставлении государственных и муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной и муниципальной услуги.

Портал государственных и муниципальных услуг —

государственная информационная система, обеспечивающая исключительно предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет и размещенным в государственных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

негосударственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет и размещенным в государственных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

негосударственная информационная система, обеспечивающая исключительно предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы следующие компетенции:

Таблица

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ПСК – 1. Предоставление консультационных услуг по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий	- знать законодательство в области предоставления государственных и муниципальных услуг; - соблюдает требования информационной безопасности; - знает правила делового общения и речевого этикета; - способен использовать основные сервисы по оказанию электронных услуг, порталы государственных и муниципальных услуг, в том числе услуг, предоставляемых с использованием электронных социальных карт, электронных платежей, электронных очередей, электронной приемной; - организовывать консультирование граждан, в том числе с ограниченными возможностями
ПСК – 2. Ввод в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации	- знать основы операционного менеджмента; - знать теория процессного управления; - знать основы внедрения изменений; - знать методы повышения эффективности процессов и административных регламентов; - знать принципы и правила работы с документами; - осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания; - разрабатывать схемы процессов или административных регламентов; - оценивать ресурсы, необходимые для

	усовершенствования процессов или административных регламентов; - агрегировать и обобщать собранную информацию
ПСК – 3. Организация документирования деятельности в организации	- знать нормативные правовые акты в области управления документацией организации; - требования к оформлению документов, в том числе организационно-распорядительной документации; - знать основные правила работы с документами, содержащими конфиденциальную информацию; - подготавливать предложения по технологии разработки проектов документов и ее закрепление в локальных нормативных актах организации; - совершенствовать схемы маршрутизации документопотоков организации