

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В
Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И ЭКОНОМИКИ



**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации**

«Специалист МФЦ»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель программы

Литвинова И.В.

Составитель программы

Литвинова И.В.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Специалист МФЦ»

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.

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.

2. Требования к результатам освоения программы

Слушатель, освоивший программу, должен:

2.1. 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

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. 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.

3. Категории обучающихся

Студенты (выпускники) средних профессиональных, высших учебных заведений, начинающие предприниматели, граждане проходящие переквалификацию

4. Актуальность программы

Обусловлена обучением специалистов групп, осуществляющих прием граждан по предоставлению государственных и муниципальных услуг в МФЦ. Предназначена для универсальных специалистов МФЦ, осуществляющих прием заявителей по государственным и муниципальным услугам, включая услуги по предоставлению мер социальной поддержки населения.

5. Планируемые результаты обучения

Практическая отработка умений и навыков выполнения административных процедур и действий, осуществляемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Повышение качества консультирования на основе формирования у слушателей навыков устной коммуникации при непосредственном и телефонном взаимодействии с заявителями. Формирование навыков эффективного применения средств автоматизации и информатизации при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

6. Объем программы: 72 часа трудоемкости, в том числе 48 ауд. часов.

7. Календарный учебный график

График обучения Форма обучения	Ауд. часов в день	Дней в неделю	Общая продолжительность программы, месяцев (дней, недель)
с отрывом от работы (очная)			
с частичным отрывом (очно-заочная)	2	3	2 мес.
без отрыва от работы (заочная)			

8. Организационно-педагогические условия

Занятия проводят преподаватели профильных дисциплин. Занятия проводятся в аудиториях с применением мультимедийного оборудования, технических и электронных средств обучения, презентационных материалов.

9. Документ, выдаваемый после завершения обучения

По окончании обучения слушатели проходят итоговое междисциплинарное тестирование.

При успешном прохождении итоговой аттестации выдается Удостоверение о повышении квалификации.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации утверждена на заседании кафедры менеджмента и экономики 07.06.2016 г., протокол № 10.

Заведующий кафедрой Власова Власова Е.М.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, обсуждена и одобрена Ученым советом филиала ВГУЭС в г. Находке
Протокол от 01.07.2016 г. № 10

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» в г. Находке
(филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке)**

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

**дополнительной профессиональной программы
повышения квалификации**

«Специалист МФЦ»

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Трудоемкость в часах:					Само стояте льная работа	Формы контроля
		Всего	аудиторные занятия, в т.ч.			Всего		
			Всего	лек ции	Практические, лабораторные, семинарские занятия, тренинги и др.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Модуль 1. Организация и специфика деятельности МФЦ	16		8	2		6	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
2	Модуль 2. Информационно- коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ	24		6	12		6	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
3	Модуль 3. Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ (по каждой услуге)	19		5	8		6	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
4	Модуль 4. Тренинги личностного и профессионального развития	13		5	2		6	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
	Итоговая аттестация							Зачет
	Итого:	72		24	24		24	

Руководитель программы:

Литвинова И.В.
(Ф.И.О.)

Старший преподаватель кафедры МЭ
(ученая степень, звание, должность)

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» в г. Находке
(филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке)**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Специалист МФЦ»**

Наименование дисциплин и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов Л/Пр/СРС
1	2	3
Модуль 1. Организация и специфика деятельности МФЦ		
Организация и специфика деятельности МФЦ	Содержание учебного материала	8/2/6
	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.	
	Практическая работа	
	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.	
Модуль 2. Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ		
Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ	Содержание учебного материала	6/12/6
	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	

	инфраструктуры МФЦ	
	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	
	Практическая работа	
	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.	
Модуль 3. Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ (по каждой услуге)		
Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ (по каждой услуге)	Содержание учебного материала	5/8/6
	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.	
	Практическое занятие	
	Практические особенности работы с заявителями – получателями государственной и муниципальной услуги.	
Модуль 4 Тренинги личностного и профессионального развития		
Тренинги личностного и профессионального развития	Содержание учебного материала	5/2/6
	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.	
	Практическое занятие	
Действия «универсального» специалиста в конфликтной ситуации.		
Итоговая аттестация		Зачет
Всего		72 24/24/24

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 закрепленные 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.

Список рекомендуемой литературы и других информационных ресурсов

- 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».

электронные ресурсы

Дистанционные информационные справочные системы и ЭБС:

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

ЭБС «Рукопт»: <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 «Рукопт»: <http://www.rucont.ru/>

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

**Сведения о кадровом обеспечении образовательного процесса
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Специалист МФЦ»**

№	Наименование дисциплин (тем, разделов)	ФИО преподавателя (полностью)	Кол-во часов	Основное место работы, должность, занятость (0,25/0,5/0,75, 1,0 ст)	Уровень образования, ученая степень, ученое звание, категория	Стаж работы		Возраст
						общий	педаго- гический	
1	Модуль 1. Организация и специфика деятельности МФЦ	Литвинова Ирина Владимировна	72	Филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке, старший преподаватель кафедры менеджмента и экономики, 0,75 ставки.	Высшее	12	12	35
2	Модуль 2. Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ							
3	Модуль 3. Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ (по каждой услуге)							
4	Модуль 4. Тренинги личностного и профессионального развития							

Руководитель программы Литвинова И.В.