



УЧЕБНЫЙ ПЛАН

программы повышения квалификации государственных гражданских служащих «Руководитель многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) «Мои документы»»

Направление подготовки: государственное и муниципальное управление.

Цель программы: формирование специальных знаний о деятельности МФЦ и профессиональных компетенций, обеспечивающих организацию и функционирование МФЦ или привлекаемых организаций и позволяющих осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с критериями и показателями эффективности, установленными для МФЦ и (или) привлекаемых организаций.

Категория слушателей: государственные гражданские служащие, руководители МФЦ, а также руководители организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ в субъекте Российской Федерации; лица, имеющие высшее или среднее профессиональное образование.

Трудоемкость программы: 185 часов.

Срок обучения: определяется условиями договора /государственного контракта.

Форма обучения: заочная, с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ) в полном объеме, без отрыва от государственной гражданской (муниципальной) службы.

Режим занятий: определяется условиями договора /государственного контракта.

Демонстрационный стенд: <http://totexpert.ru/demo/>

№ п/п	Наименование раздела/подраздела	Наименование темы
1. Процедура создания многофункционального центра		
1.1.	Роль МФЦ в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг	1.1.1. Основная роль МФЦ в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"
		1.1.2. Целевые показатели возможности получения услуг по принципу "одного окна", установленные Указом Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"
1.2.	Целесообразность и экономическое обоснование	1.2.1. Обоснование и расчёт количества окон обслуживания

	создания МФЦ	1.2.2. Выбор организационно-правовой формы МФЦ
		1.2.3. Выбор структуры МФЦ региона (филиальная сеть/УМФЦ+МФЦ)
		1.2.4. Расчет нормативов размещения МФЦ и привлекаемых организаций, исходя из необходимости обеспечения 90 % граждан Российской Федерации доступом к государственным и муниципальным услугам, предоставляемым по принципу «одного окна» по месту пребывания
		1.2.5. Организация деятельности МФЦ по принципу "одного окна" и "одной двери"
1.3.	Нормативно-правовое обеспечение деятельности электронного правительства (ознакомительно)	1.3.1.Перечень, история принятия и краткое содержание основных документов, предъявляющих требования к созданию электронного правительства в Российской Федерации
1.4.	Нормативно-правовое обеспечение деятельности МФЦ	1.4.1.Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"
		1.4.2.Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 “Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг”
		1.4.3.Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 N 1377 "О внесении изменений в Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. N 797"
		1.4.4.Приказ Минэкономразвития России от 22 января 2014 г. № 21 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению

		<p>деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров 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»</p> <p>1.4.5.Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"</p>
1.5.	Формирование государственного (муниципального) задания для МФЦ	1.5.1.Рекомендации к содержанию государственного задания (муниципального заказа)
1.6.	Бренд «Мои Документы»	1.6.1.Требования к оформлению МФЦ под брендом "Мои документы"
2. Организация подразделений МФЦ и их эффективного взаимодействия		
2.1.	Требования к организации оформлению и работе отделов МФЦ: операционного, технологического, отдела регионального развития, отдела по работе с заявителями и др.	2.1.1.Требования к инфраструктуре рабочих мест МФЦ, подразделений МФЦ
2.2.	Особенности организации процесса приема и выдачи документов	2.2.1.Особенности организации процесса приема и выдачи документов
2.3.	Регламент деятельности МФЦ. Стандарт комфортности обслуживания заявителей	2.3.1.Требования к расположению МФЦ, удалённости от остановок, наличию лифтового оборудования, комнат игр для детей и прочее в соответствии с требованиями по Постановлению Правительства РФ

		от 22 декабря 2012 г. № 1376 “Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг”
2.4.	Особенности документооборота в МФЦ, рекомендации по созданию и ведению архива, использованию электронных и бумажных носителей	2.4.1. Особенности документооборота в МФЦ, рекомендации по созданию и ведению архива, использованию электронных и бумажных носителей
3. Техническое оснащение МФЦ		
3.1.	Наличие автоматизированной информационной системы для работы МФЦ (АИС МФЦ). Обзор предложений рынка ИТ-решений в области госслужбы	3.1.1. Описание требований к наличию АИС МФЦ согласно Постановлению Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 “Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг”
3.2.	Требования к АРМ оператора МФЦ	3.2.1. Рекомендуемые характеристики ПК
		3.2.2. Рекомендации по наличию и характеристикам сканера
		3.2.3. Рекомендации по характеристикам картридеров УЭК и требования к их минимальному количеству на каждом АРМ
		3.2.4. Рекомендации по характеристикам сканера штрих-кода
		3.2.5. Рекомендации по характеристикам Криптозащита
		3.2.6. Рекомендации к минимальному набору программного обеспечения, установленного на АРМ оператора МФЦ (веб-браузеры, офисный пакет, ридеры)
		3.2.7. Рекомендации по использованию ЭП оператора МФЦ
3.3.	Характеристика каналов связи и обеспечение информационной безопасности	3.3.1. Рекомендации по пропускной способности каналов связи
		3.3.2. Варианты защиты, схемы организации защиты, оборудование (ПО, АО)

		3.3.3.Защита персональных данных в соответствии Приказ ФСТЭК России от 11 февраля 2013 г. N 17 "Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах"
		3.3.4.Рекомендации по осуществлению долгосрочного хранения данных
		3.3.5.Инструкции по обращению с персональными данными
3.4.	Интеграция с внешними информационными системами	3.4.1.Организация подключения к СМЭВ/РСМЭВ. Варианты
		3.4.2.Организация подключения к ЕСИА
		3.4.3.Организация подключения к различным ВИС
		3.4.4.Организация подключения к ГИС ГМП
		3.4.5.Организация подключения к АИС МКГУ
		3.4.6.Настройка системы управления электронной очередью
		3.4.7.Организация подключения к Системе порталов государственных и муниципальных услуг (функций)
		3.4.8.Организация подключения к Реестру государственных и муниципальных услуг (функций)
3.5.	Организация центра телефонного обслуживания	3.5.1.Технические требования к call-центру
		3.5.2.Требования к работе call-центра
4. Подбор и работа с персоналом МФЦ		
4.1.	Методика расчёта штатной численности работников МФЦ	4.1.1.Методика расчёта штатной численности работников МФЦ
4.2.	Система оплаты труда и мотивация сотрудников в МФЦ	4.2.1.Система оплаты труда и мотивация сотрудников в МФЦ
4.3.	Должностные инструкции: написание, утверждение, актуализация	4.3.1.Должностные инструкции: написание, утверждение, актуализация
4.4.	Подбор сотрудников и подготовка	4.4.1.Подбор сотрудников и подготовка

	кадров МФЦ: учебные мероприятия, направленные на ввод в должность новых работников и профессиональное развитие работающих специалистов	кадров МФЦ: учебные мероприятия, направленные на ввод в должность новых работников и профессиональное развитие работающих специалистов
4.5.	Основные алгоритмы работы администратора зала и консультанта, оператора по приему и выдаче документов, специалиста контакт-центра	4.5.1.Основные алгоритмы работы администратора зала и консультанта, оператора по приему и выдаче документов, специалиста контакт-центра
4.6.	Контроль и оценка эффективности работы специалистов МФЦ: организация проверок знаний, мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг	4.6.1.Контроль и оценка эффективности работы специалистов МФЦ: организация проверок знаний, мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг
4.7.	Добровольная сертификация	4.7.1.Добровольная сертификация
5. Финансовое обеспечение оказания государственных (муниципальных) услуг через МФЦ		
5.1.	Варианты и возможности финансирования	5.1.1.Варианты и возможности финансирования
6. Порядок организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ		
6.1.	Перечень государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ. Принципы формирования.	6.1.1.Обзор Постановления Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. N 797 г. Москва "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" с изменениями (Постановление от 30 мая 2014 г. № 496 «О внесении изменений в постановление правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. №797»)

		<p>6.1.2. Обзор региональных постановлений (на примере НПА Челябинской области, Республики Мордовия):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Постановление Правительства Челябинской области от 18 июля 2012 года № 380-П «Об утверждении Перечня государственных услуг, предоставление которых организуется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области» – Постановление Правительства РМ от 21.11.2011 N 438 (ред. от 09.12.2013) «Об утверждении Перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Республики Мордовия, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»
		<p>6.1.3. Информация по наиболее востребованным услугам, которые рекомендованы для перевода в электронный вид:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Приоритетные федеральные государственные услуги подлежащие первоочередной оптимизации; – Приоритетные региональные, муниципальные и бюджетные услуги подлежащие первоочередной оптимизации.
6.2.	Соглашения о взаимодействии между МФЦ и органами власти: процесс подготовки и подписания	<p>6.2.1. Требования к содержанию типового соглашения</p> <p>6.2.2. Рекомендации к детализации типового соглашения в части описания услуг, переданных для предоставления через МФЦ</p>

6.3.	Договоры между уполномоченным МФЦ и МФЦ территорий: процесс подготовки и подписания	6.3.1. Требования к содержанию типовой версии договора
		6.3.2. Рекомендации к детализации типового версии договора
6.4.	Способы и технологии организации предоставления услуг: анализ преимуществ и недостатков	6.4.1. Обращение получателей услуг через Портал МФЦ
		6.4.2. Обеспечение взаимодействия с организациями, обладающими разветвленной филиальной сетью, их привлечение к реализации функций МФЦ
		6.4.3. Мобильные удаленные рабочие места
		6.4.4. Выезд операторов МФЦ "на дом"
		6.4.5. Организация межведомственного взаимодействия МФЦ с государственными и муниципальными органами власти, участвующими при предоставлении услуги
7. Оказание платных дополнительных услуг через МФЦ		
7.1.	Ценообразование. Методика расчёта платы за оказание услуги	7.1.1. Ценообразование. Методика расчёта платы за оказание услуги
7.2.	Маркетинговые приёмы в вопросе продвижения МФЦ. Выход на самокупаемость	7.2.1. Реклама МФЦ
		7.2.2. Эффективные приёмы популяризации получения услуг через МФЦ
7.3.	Организация оказание государственных и муниципальных услуг отдельным категориям граждан по месту требования	7.3.1. Изменения к Постановлению Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" в части оказания платных услуг "на дому"
		7.3.2. Методика расчёта платы
		7.3.3. Определения категории лиц, которые могут получать данный спектр услуг на бесплатной основе
8. Формирование положительного имиджа МФЦ		
8.1.	Культура общения сотрудников МФЦ	8.1.1. Обзорная информация, связанная с форматом общения между

		сотрудником МФЦ и обратившимся лицом
8.2.	Навыки обращения в стрессовых ситуациях	8.2.1.Краткая информация из тренингов по психологической подготовке
9. Статистическая отчетность		
9.1.	Типы отчетностей	9.1.1.Типы отчетностей
9.2.	Рекомендациями по заполнению типовых отчетных форм	9.2.1.Рекомендациями по заполнению типовых отчетных форм
9.3.	Контроль качества оказания государственных и муниципальных услуг (АИС МКГУ)	9.3.1.Контроль качества оказания государственных и муниципальных услуг (АИС МКГУ)

Успешное прохождение курсов от компании «ТОТ Эксперт» - залог **эффективной** работы МФЦ!