



## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

### программы повышения квалификации государственных гражданских служащих «Оператор 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 предоставление услуг на базе 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, специалисты МФЦ, а также специалисты организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ в субъекте Российской Федерации; лица, имеющие высшее или среднее профессиональное образование.

**Трудоемкость программы:** 4 зачетные единицы, 152 часа.

**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 дисциплин, тем	Трудоемкость		Обучение с использованием ДОТ		Форма текущего/ промежуточного контроля
		в зачетных единицах	в часах	лекции	практ. занятия	
1	2	3	4	5	6	7
1	<b>Обзорная информация о многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг</b>		14	14		тестирование
1.1	Понятие, цели и задачи многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг		4	4		тестирование
1.2	Характеристика деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг		6	6		тестирование
1.3	Нормативно-правовое обеспечение деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг		4	4		тестирование
2	<b>Оказание государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ</b>		52	34	18	тестирование
2.1	Определение «государственной (муниципальной) услуги» на основе 210 - ФЗ		5	5		тестирование

№ п/п	Наименование дисциплин, тем	Трудоемкость		Обучение с использованием ДОТ		Форма текущего/ промежуточного контроля
		в зачетных единицах	в часах	лекции	практ. занятия	
1	2	3	4	5	6	7
2.2	Перечень государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ. Принципы формирования		4	4		тестирование
2.3	Инструменты регулирования предоставления государственных (муниципальных) услуг: нормативные правовые акты, административные регламенты, соглашения		10	5	5	тестирование
2.4	Круг участников, задействованных в предоставлении услуги. Роли участников		4	4		тестирование
2.5	Круг объектов, задействованных в предоставлении услуги		2	2		тестирование
2.6	Виды документов, необходимых для предоставления госуслуг. Использование технологических карт межведомственного взаимодействия		10	5	5	тестирование
2.7	Варианты условий предоставления документов для оказания государственных (муниципальных) услуг		2	1	1	тестирование
2.8	Альтернативность видов документов, входящих в группу документов, подтверждающих тот или иной жизненный факт (обзор на нескольких примерах)		4	2	2	тестирование
2.9	Понятие «стандартизации государственных (муниципальных) услуг», «электронный стандарт/регламент госуслуги». Основные составные части		2	1	1	тестирование
2.10	Порядок действий оператора МФЦ при приеме документов от заявителя		1	1		тестирование
2.11	Варианты порядка участия МФЦ в предоставлении государственных (муниципальных) услуг		2	1	1	тестирование
2.12	Расчет сроков при предоставлении государственных (муниципальных) услуг		2	1	1	тестирование
2.13	Использование служебных документов в работе оператора МФЦ		2	1	1	тестирование
2.14	Ответственность оператора МФЦ при предоставлении услуги		2	1	1	тестирование
<b>3</b>	<b>Стандарты предоставления государственных (муниципальных) услуг</b>		<b>20</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	тестирование
3.1	Стандарты оказания федеральных государственных услуг, включенных в перечень рекомендованных для оказания		10	4	6	тестирование

№ п/п	Наименование дисциплин, тем	Трудоемкость		Обучение с использованием ДОТ		Форма текущего/ промежуточного контроля
		в зачетных единицах	в часах	лекции	практ. занятия	
1	2	3	4	5	6	7
	через МФЦ по Постановлению Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. N 797 (с учётом изменений)					
3.2	Стандарты оказания региональных услуг, включенных в перечень рекомендованных для оказания через МФЦ по Постановлению Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. N 797 (с учётом изменений)		10	4	6	тестирование
<b>4</b>	<b>Основные программные средства и сервисы, используемые в работе МФЦ</b>		<b>60</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	тестирование
4.1	Электронная очередь для обслуживания заявителей		7	4	3	тестирование
4.2	Автоматизированные информационные системы (АИС) для МФЦ		11	4	7	тестирование
4.3	Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА)		4	2	2	тестирование
4.4	Универсальная электронная карта (УЭК) в работе МФЦ		4	2	2	тестирование
4.5	Интеграция АИС МФЦ с внешними информационными системами (ВИС)		4	2	2	тестирование
4.6	Сканирование и ксерокопирование документов		5	2	3	тестирование
4.7	Государственная информационная система государственных и муниципальных платежей (ГИС ГМП)		4	2	2	тестирование
4.8	Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ)		4	2	2	тестирование
4.9	Электронные сервисы межведомственного взаимодействия		4	2	2	тестирование
4.10	Электронная подпись специалиста (ЭП-СП) МФЦ		5	3	2	тестирование
4.11	Call-центр МФЦ		5	3	2	тестирование
4.12	Информационно-аналитическая система оценки качества обслуживания и работы МФЦ по оказанию услуг (ИАС МКГУ)		3	2	1	тестирование
	<b>Итоговая аттестация: Экзамен*</b>		<b>6</b>		<b>6</b>	
<b>ИТОГО:</b>			<b>152</b>	<b>86</b>	<b>64</b>	

\* Экзамен проводится в форме тестирования.

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