УТВЕРЖДЕНА

протоколом заседания

Комиссии по повышению качества

услуг в Свердловской области

« 30 » мая 2013 г. № 110

**МЕТОДИКА**

**подготовки специалистов МФЦ и привлекаемых организаций,**

**предоставляющих государственные и муниципальные услуги**

**по принципу «одного окна»**

I. Общие положения

Данная методика и программа разработана в целях определения основных принципов организации и проведения обучения специалистов государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ), в том числе включая его филиалы, а также специалистов привлекаемых организаций.

Целью методики является установление основных требований к планированию, организации и осуществлению обучения вышеуказанных специалистов. Приоритетными задачами обучения специалистов являются:

* овладение вновь принятыми сотрудниками МФЦ необходимым уровнем знаний, навыков и умений для успешного выполнения должностных обязанностей при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
* повышение качества и соблюдение требуемого уровня комфортности при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
* воспитание у сотрудников МФЦ стремления к самосовершенствованию и профессиональному росту.

Обучение специалистов МФЦ в рамках настоящей методики - это процесс обеспечения у сотрудников корпоративно ориентированных передовых профессиональных знаний, умений и навыков, достаточных для выполнения ими должностных инструкций, а также соответствие их квалификационного уровня изменяющимся условиям профессиональной деятельности.

II. Организация и проведение обучения

специалистов МФЦ и привлекаемых организаций

Предусмотрены внутренняя, внешняя, дистанционная и смешанная формы обучения персонала. Внутреннее обучение организуется и проводится либо непосредственно на базе МФЦ, действующим операционным подразделением, или на базе органов государственной власти и местного самоуправления, специалистами этих органов.

Внешнее обучение строится по договоренности с ВУЗами, образовательными учреждениями, специализированными учебными центрами и другими организациями.

Дистанционное обучение – направляемое и контролируемое самообучение с использованием обучающих, информационных, контролирующих и тестирующих компьютерных систем, аудио- и видеоматериала. Проводится самостоятельно и индивидуально с каждым обучаемым с обязательным тестовым контролем усвоения знаний в установленные сроки.

Смешанное обучение включает несколько ранее перечисленных методов, а также размещенные на общем сетевом ресурсе записи обучающих семинаров.

Методические рекомендации рекомендуется использовать работникам МФЦ дополнительно в качестве материала для самообучения.

Обучение новому программному обеспечению, а также обучение работе с новым оборудованием проводится в случае ввода в эксплуатацию нового программного обеспечения или оборудования и основывается на соответствующем руководстве пользователя. Обучение проводит организация, установившая новое программное обеспечение или оборудование, или подразделение МФЦ, к компетенции которого относится данное программное обеспечение или оборудование.

Обучение проводится в соответствии с программой подготовки специалистов МФЦ и привлекаемых организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна» (Приложение).

Период обучения указывается в виде промежутка (промежутков) времени этапов обучения, включающих начало и окончание проведения обучения.

Обучение должно состоять из следующих обязательных этапов:

* теоретической части обучения (дни самоподготовки, лекционные часы);
* семинарских занятий;
* практических занятий;
* стажировки в органах государственной власти и местного самоуправления, в отделах МФЦ;
* проверки знаний в форме тестирования.

Теоретическая подготовка проводится как специалистами МФЦ, ответственными за проведение обучения, так и специалистами органов государственной власти и местного самоуправления, привлекаемыми преподавателями, утвержденными в преподавательском составе.

Целью теоретической части обучения является устное доведение в доходчивой форме сведений об организации и специфики деятельности МФЦ, положений нормативно-правовых актов, регулирующих взаимоотношения по теме обучения, рассмотрение ситуаций из практики и указание способов их разрешения. Период теоретической подготовки должен составлять не менее 10 рабочих часов.

Самоподготовка обучающихся осуществляется индивидуально и самостоятельно специалистами МФЦ на основании раздаточного материала и/или с использованием доступных источников получения информации (информационно-правовые системы, сеть «Интернет» и прочие) по теме обучения. Период самоподготовки должен составлять не менее 10 часов.

Практические занятия проводятся либо специалистами МФЦ, действующим операционным подразделением, либо специалистами органов государственной власти и местного самоуправления. Практические занятия включают в себя овладение навыками работы в программе АИС МФЦ с учетом специфики каждой отдельной услуги. Период проведения практических занятий должен составлять не менее 4 рабочих дней при осуществлении изучаемых административных процедур с использованием АИС МФЦ.

Занятия по мере необходимости обеспечиваются учебно-методическими материалами и техническими средствами обучения.

Предусмотрено не менее 8 часов на стажировку специалистов МФЦ в органах государственной власти и местного самоуправления, таких подразделениях МФЦ, как отдел документационного обеспечения и операционный зал.

Проверка знаний по теме обучения осуществляется комиссией по проверке знанийсотрудников МФЦ, прошедших обучение (далее - комиссия). Проверке знаний подлежат все специалисты МФЦ, прошедшие обучение. Проверка проводится в виде письменных тестов, разработанных лицами, проводившими обучение и согласованными с МФЦ. Материалы тестирования хранятся в МФЦ.

Положительным результатом тестирования признается результат, содержащий не менее 80 % правильных ответов. Это означает, что сотрудник МФЦ обладает достаточным уровнем знаний, умений и навыков для исполнения своих должностных обязанностей в изученном в результате обучения направлении деятельности МФЦ, и может быть допущен к работе. В исключительных случаях, по решению комиссии, оценка положительного результата тестирования может быть изменена.

Сотрудник, показавший отрицательный результат тестирования, подлежит повторному обучению и тестированию. Повторный отрицательный результат тестирования сотрудника по соответствующей теме обучения может служить основанием для применения к нему мер дисциплинарного взыскания.

Если обучение проводится в связи с внедрением в деятельность МФЦ новых государственных или муниципальных услуг, срок проведения обучения определяется соглашением о взаимодействии с органом, предоставляющим государственные или муниципальные услуги. Программа обучения и учебное пособие подготавливается с учетом мнения органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу. Необходимость и вид проверки знаний определяются преподавателями, проводящими проверку.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Методике подготовки специалистов МФЦ и привлекаемых организаций,

предоставляющих государственные и муниципальные услуги

по принципу «одного окна»

**ПРОГРАММА**

**подготовки специалистов МФЦ и привлекаемых организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги**

**по принципу «одного окна»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование  дисциплин,  разделов и тем | Всего, час | В том числе | | | Форма  контроля |
| Лекции | Семинар-ские  занятия | Практи-ческие занятия |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I. Организация и специфика деятельности МФЦ | | | | | |
| 1.1 | Нормативно-правовые и организационные основы деятельности по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ | 5 | 2 | 3 | - | тест |
| 1.2 | Цикл прохождения документов в процессе организации оказания государственных и муниципальных услуг | 5 | 2 | 3 | - | тест |
|  | II. Содержание и правовое регулирование процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ | | | | | |
| 2.1 | Особенности предоставления услуг в земельно-имущественной сфере | 12 | 3 | 3 | 6  (АИС МФЦ) | тест |
| 2.2 | Особенности предоставления услуг в сфере подтверждения гражданско-правового статуса | 12 | 3 | 3 | 6  (АИС МФЦ) | тест |
| 2.3 | Особенности предоставления услуг в сфере социального обеспечения | 12 | 3 | 3 | 6  (АИС МФЦ) | тест |
| 2.4 | Особенности предоставления услуг в сфере предпринимательской деятельности | 12 | 3 | 3 | 6  (АИС МФЦ) | тест |
|  | III. Формирование позитивного имиджа сотрудника МФЦ | | | | | |
| 3.1 | Имидж работника МФЦ: служебный дресс-код, культура речи и невербальное поведение | 2 | 1 | 1 | нет | тест |
| 3.2 | Бесконфликтные коммуникации. Особенности взаимоотношений с коллегами и посетителями. | 3 | 1 | 2 | нет | тест |
|  | IV. Методика обучения специалистов в филиалах МФЦ | | | | | |
| 4 | Методика обучения специалистов в филиалах МФЦ | 3 | 2 | 1 | нет | тест |
|  | V. Стажировка в органах и/ или в операционном зале, отделе документационного обеспечения МФЦ | | | | | |
| 5 | Стажировка в органах и/ или в операционном зале, отделе документационного обеспечения МФЦ | 8 | - | - | Не менее 8 часов | Отчет о стажировке |
|  | VI. Методика обучения специалистов в филиалах МФЦ | | | | | |
| 6 | Итоговая аттестация | Зачет в форме тестирования | | | | |
|  | Итого: | 74 | 20 | 22 | 32 |  |