

УТВЕРЖДЕНА  
Протоколом Комиссии по  
повышению качества услуг  
в Свердловской области  
от 01.04.2015 г. № 17

**ПРОГРАММА**  
**подготовки специалистов МФЦ и привлекаемых организаций по вопросам**  
**предоставления государственных и муниципальных услуг**

**I. Общие положения**

Настоящая Программа подготовки специалистов МФЦ и привлекаемых организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Программа) регламентирует цели, задачи, основные виды и формы обучения, а также ответственность, полномочия и обязанности сотрудников при организации и проведения обучения персонала в обособленных структурных подразделениях (филиалах) ГБУ СО «Многофункциональный центр» (далее – Учреждения).

1.1. Программа устанавливает общие требования к планированию, организации и проведению обучения сотрудников через создание единой системы профессиональной подготовки персонала в филиалах и удаленных окнах Учреждения.

1.2. Целью обучения является формирование и развитие необходимого уровня профессиональных знаний, навыков и умений персонала, а также привития им корпоративной культуры и стандартов с учетом требований Учреждения и перспектив его развития.

1.3. Основными задачами образовательного процесса в филиалах (удаленных окнах) Учреждения являются:

– овладение вновь принятыми в Учреждение сотрудниками необходимым уровнем знаний, навыков и умений для дальнейшего успешного выполнения ими должностных обязанностей через первичное обучение, практические занятия и стажировку, а также итоговое тестирование по результатам прохождения учебной программы;

– формирование института наставничества;

– повышение уровня корпоративной культуры Учреждения

1.4. Общее руководство работой по обучению сотрудников возлагается на начальника отдела и его заместителей и регламентируется приказом.

1.5. Ответственные за обучение сотрудники филиала или удаленного окна Учреждения, совместно с учебным центром отдела методологий и технологий, а также с другими привлеченными специалистами МФЦ:

– выявляют потребности в обучении, планируют и организуют процесс обучения в филиалах и удаленных окнах Учреждения;

- участвуют в обучении персонала;
- организуют проведение стажировок в органах государственной власти и местного самоуправления;
- готовят предложения по улучшению и усовершенствованию системы обучения в отделах и удаленных окнах Учреждения.

## **II. Содержание Программы**

2.1. Общее ознакомление с понятием государственная и муниципальная услуга. Понятие государственных функций. Основные отличия государственных услуг от государственных функций. Понятие услуг, являющихся необходимыми и обязательными.

2.2. Понятие административного регламента. Типовая структура и содержание основных разделов административных регламентов.

2.3. Понятие принцип «одного окна». Реализация принципа «одного окна» на базе МФЦ.

2.4. Понятие МФЦ. Нормативно закрепленные требования к МФЦ.

2.5. Понятие уполномоченного МФЦ. Централизованная и децентрализованная система управления МФЦ.

2.6. Понятие организации, привлекаемой в реализации функций МФЦ. Договор с привлекаемой организацией.

2.7. Понятие системы межведомственного информационного взаимодействия. Участники СМЭВ. Требования к участникам СМЭВ.

2.8. Понятие электронной цифровой подписи. Простая электронная подпись, неквалифицированная электронная подпись, квалифицированная электронная подпись.

2.9. Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность МФЦ:

- 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 (в ред. Постановления Правительства РФ от 22 декабря 2012 года № 1377) «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

- 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»;

- нормативные правовые акты субъекта Российской Федерации.

2.10. Цели, задачи, принципы, направления работы и перспективы развития МФЦ в Российской Федерации.

2.11. Опыт работы МФЦ, действующих в субъекте Российской Федерации и других регионах Российской Федерации.

2.12. Локальные нормативные акты МФЦ:

- Устав МФЦ;

- Регламент деятельности МФЦ;

- стандарт комфортности обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

- должностные инструкции работников МФЦ.

- общие правила работы оператора

- правила делопроизводства

2.13. Факторы, определяющие удовлетворенность заявителей качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»:

2.14. Восприятие государственной и муниципальной услуги заявителями. Критерии, определяющие качество государственной и муниципальной услуги.

2.15. Модель качества услуг. Требования к профессиональным знаниям «универсальных» специалистов МФЦ. Требования к навыкам и умениям «универсальных» специалистов МФЦ. Профессионально важные качества «универсальных» специалистов МФЦ.

2.16. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении государственной (муниципальной) услуги.

### **III. Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ**

3.1. Эксплуатация оборудования автоматизированного рабочего места оператора МФЦ:

- Оборудование, входящее в состав автоматизированного рабочего места оператора МФЦ: персональный компьютер, телефонный аппарат, МФУ (многофункциональное устройство), электронная подпись.

- Правила эксплуатации оборудования автоматизированного рабочего места оператора МФЦ.

3.2. Правила работы с системой управления электронной очередью.

3.3. Правила работы с МФУ.

3.4. Порядок действий оператора МФЦ при выходе из строя оборудования автоматизированного рабочего места.

3.5. Работа в АИС МФЦ:

- Обзор общих элементов интерфейса.
- Этап приема документов и регистрации дела.
- Вход в систему.
- Создание нового дела (выбор государственной/муниципальной услуги; заполнение информации о заявителе).
- Прием документов от заявителя (заполнение описи дела; формирование полного пакета документов).
- Регистрация дела (печать заявления о предоставлении услуги; печать расписки в получении документов для предоставления государственной/муниципальной услуги).
- Этап выполнения административных процедур и завершение дела:
- Порядок выполнения административных процедур при предоставлении государственной/муниципальной услуги.
- Формирование запроса в орган власти. Отправка запроса в орган власти.
- Прием пакетов документов из органа власти.
- Сохранение содержимого получаемых межведомственных запросов и направляемых ответов на данные запросы, а также информации о фактах получения межведомственных запросов и направления ответов на них.
- Формирование комплекта документов для отправки в орган власти.
- Правила работы с модулем качества.
- Завершение дела.
- Аннулирование дела.
- Отказ в предоставлении услуги.
- Поиск дела.
- Выдача результата предоставления услуги заявителю.
- Просмотр истории дела.
- Формирование отчетности в АИС МФЦ.
- Работа в тестовой версии АИС МФЦ.

#### **IV. Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ**

4.1. Основные положения нормативной правовой базы предоставления государственной и муниципальной услуги (законы, подзаконные акты, административные регламенты, методические рекомендации по предоставлению государственных и муниципальных услуг).

4.2. Категории граждан, имеющих право на получение государственной и муниципальной услуги.

4.3. Формирование комплекта документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги.

4.4. Порядок выполнения административных процедур и действий при предоставлении государственной и муниципальной услуги. Сроки предоставления государственной и муниципальной услуги.

4.5. Основания для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги.

4.6. Выдача результата предоставления государственной и муниципальной услуги.

4.7. Практические особенности работы с заявителями – получателями государственной и муниципальной услуги.

4.8. Стажировка в органах и/или в операционном зале МФЦ.

## **V. Тренинги личностного и профессионального роста**

5.1. Правила делового этикета. Этические аспекты взаимодействия с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных услуг:

- Требования и принципы делового этикета.
- Этикет приветствий и представлений.
- Служебный дресс-код сотрудников МФЦ.

5.2. Основные технологии эффективной коммуникации. Формирование клиентоориентированного подхода при взаимоотношениях с заявителями:

- Вербальное и невербальное в коммуникации.
  - Приемы активного слушания. Методы подстройки и гибкость в работе с заявителями.
  - Приемы эффективного общения.
  - Приемы пассивного слушания.
- Бесконфликтные коммуникации:

5.3. Причины возникновения конфликтных ситуаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

- Позиции, занимаемые сторонами в конфликтной ситуации. Формы поведения в конфликтных ситуациях: соперничество, приспособление, компромисс, избегание, сотрудничество.

5.4. Профилактика конфликтов, основные конфликтогены.

- Подходы к урегулированию конфликтов: наступательный (конфронтационный), убеждающий, сотруднический, уклончивый. Порядок действий по разрешению конфликтной ситуации.

5.5. Деловая игра «Действия «универсального» специалиста в конфликтной ситуации».

## **VI. Виды и формы обучения**

6.1. Виды обучения сотрудником Учреждения:

- Групповое обучение сотрудников на базе МФЦ в г. Екатеринбург;
- Самостоятельное обучение вновь принятых сотрудников на рабочих местах.

6.2. Групповое обучение сотрудников на базе МФЦ в г. Екатеринбург предусматривает первичное обучение новых сотрудников по программе «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ».

6.3. Программа обучения должна включать в себя теоретическую и практическую составляющие, а также стажировку. Все виды практики организуются в соответствии с графиком учебного процесса.

6.4. Источником данных для планирования обучения служат планы развития ГБУ СО «Многофункциональный центр», утвержденные планы-графики привлекаемых организаций по предоставлению государственных и муниципальных услуг (органы исполнительной власти и местного самоуправления). На основании вышеуказанных документов специалисты отдела методологий и технологий составляют расписание занятий.

6.5. Начальники филиалов, расположенных в отдаленных территориях Свердловской области, а также вновь создаваемых отделов, в которых отсутствуют ранее обученные сотрудники, направляют вновь принятых специалистов для обучения в г. Екатеринбург.

6.6. По заявкам от начальников структурных подразделений (филиалов) формируется группа для проведения обучения, численностью от 15 до 30 человек.

6.7. При количестве участников менее пятнадцати человек начальник филиала Учреждения может обратиться к начальнику отдела методологий и технологий с предложением о переносе обучающего мероприятия на другую дату. Новые сроки занятия согласовываются с начальником отдела методологий и технологий.

6.8. Начальники вновь создаваемых филиалов также подают заявку о прохождении обучения и проходят обучение в группе с вновь принятыми сотрудниками.

6.9. Групповое обучение организуется и проводится специалистами отдела методологий и технологий ГБУ СО «Многофункциональный центр», в обязанности которых входит обучение персонала.

6.10. В обучении так же принимают участие приглашенные для проведения занятий с персоналом Учреждения, специалисты органов исполнительной власти и местного самоуправления.

6.11. Для всех занятий, кроме стажировки, академический час устанавливается продолжительностью 50 минут. Перерыв между учебными занятиями составляет не менее десяти минут. В день не может быть более 8 академических часов занятий.

6.12. Все обучающиеся обеспечиваются раздаточным и методическим материалом.

6.13. Посещаемость занятий обучающимися сотрудниками является своевременной и обязательной, контролируется листом посещаемости.

6.14. Индивидуальную форму обучения предусматривает стажировка в операционном зале. К каждому обучающемуся назначается ответственный за его стажировку наставник, закрепленный графиком стажировки.

6.15. Наставник выбирается из числа наиболее подготовленных сотрудников из отдела методологий и технологий, обладающих высокими профессиональными качествами, способностью и готовностью делиться своим опытом, обладающие коммуникативными навыками и гибкостью в общении.

6.16. По завершению курса обучения проводится итоговая проверка знаний комиссией, назначенная приказом директора Учреждения.

6.17. Результаты проверки оформляются в форме протокола с указанием ФИО обучающегося и его должности, наименованием программы обучения, количеством верных/неверных ответов, решения комиссии, ФИО и подписей членов комиссии.

6.18. Знания, умения и навыки обучающихся определяются следующими критериями оценок:

| Оценка              | Критерии для оценки (%) |
|---------------------|-------------------------|
| Отлично             | 100%-95%                |
| Хорошо              | 95%-80%                 |
| Удовлетворительно   | 80%                     |
| Неудовлетворительно | менее 80%               |

6.19. Специалисты, не сдавшие итоговое тестирование, проходят индивидуальное собеседование или направляются на повторное тестирование.

6.20. Испытательный срок не может считаться завершенным без прохождения обучения новых сотрудников с результатом итогового теста по учебной программе не ниже 80%.

6.21. Сотрудники, полностью выполнившие требования учебного плана, успешно прошедшие итоговое тестирование, допускаются к работе приказом руководителя Учреждения.

6.22. Самостоятельное обучение вновь принятых сотрудников предусматривает первичное обучение сотрудников по программе «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ» непосредственно на рабочих местах.

6.23. Начальникам филиалов, специалисты которых ранее уже проходили обучение, необходимо организовать обучение вновь принимаемых специалистов на своих площадках. Обучение должно представлять собой самостоятельное изучение методических материалов, а также стажировку под руководством ранее обученных специалистов отделов и в органах государственной власти.

6.24. Отделам, расположенным вне города Екатеринбурга, также следует организовать привлечение к обучению (для проведения теоретических занятий либо организации стажировки) специалистов территориальных подразделений органов государственной власти.

6.25. Все обучающиеся обеспечиваются раздаточным и методическим материалом.

6.26. Учебно-методические материалы по обучению вновь принятых сотрудников размещаются в сетевой папке Отдел методологий и технологий/Обучение.

6.27. В процессе обучения, по мере необходимости, обучаемый может консультироваться с преподавателем по содержательной части курса.

6.28. Период проведения обучения должен составлять 1-2 недели со дня приема сотрудника.

6.29. Для оценки усвоения и закрепления учебного материала сотрудники отдела методологий и технологий выезжают на площадки отделов для проведения консультационного семинара и тестирования.

6.30. Выезды организуются согласно графику.

6.31. Результаты тестирования оформляются в форме протокола с указанием ФИО обучающегося и его должности, наименованием программы обучения, количеством верных/неверных ответов, решения комиссии, ФИО и подписей членов комиссии.

6.32. Проходной минимум для сдачи итогового теста составляет 80%.

6.33. Специалисты, не сдавшие итоговое тестирование, проходят индивидуальное собеседование или направляются на повторное тестирование.

6.34. Испытательный срок не может считаться завершенным без прохождения итогового тестирования.

6.35. Сотрудники, успешно прошедшие обучение и сдавшие итоговое тестирование, допускаются к работе приказом руководителя Учреждения.

6.36. Формы обучения в Учреждении:

– Очное обучение проводится согласно утвержденным программам обучения персонала с привлечением внутренних и внешних преподавателей.

– Самостоятельное обучение рассматривается как часть очного обучения. Подборка нормативно-правовых актов выдается на электронных носителях или выкладывается на внутрикорпоративном доступе ГБУ СО «Многофункциональный центр» и изучается самостоятельно каждым вновь принятым специалистом.

– Учебные курсы дистанционного обучения предоставляются обучающимся в виде систематизированного набора учебных электронных ресурсов по утвержденным программам обучения, направленных на развитие в интерактивном режиме определенных знаний и навыков у обучаемого.

– Разработка электронных версий учебно-методических материалов и их своевременное обновление осуществляется отделом методологий и технологий ГБУ СО «Многофункциональный центр».

– Наряду с электронной версией используются видео- и аудиоматериалы, потребность в которых определяется учебной программой обучения или повышения квалификации. Разработка учебных материалов на видео- и аудионосителях осуществляется отделом методологий и технологий.

– Смешанные – предусматривают сочетание двух и более форм обучения.

Приложение  
к Программе подготовки  
специалистов МФЦ и привлекаемых  
организаций по вопросам  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**  
**программы обучения специалистов МФЦ и привлекаемых организаций по**  
**вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг**

| №<br>п/п  | Наименование разделов и дисциплин  | Аудиторные часы |          | Дистанционное<br>обучение | Всего<br>часов |
|---|--|-----------------|----------|---------------------------|----------------|
|   |  | Лекции          | Семинары |                           |                |
| 1   | 2  | 3               | 4        | 5                         | 6              |
| <b>Организация и специфика деятельности МФЦ:</b>                                  |  |                 |          |                           |                |
| 1.  | Нормативные правовые и организационные основы деятельности по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ   | 2               |          | 5                         | 10             |
| 2.  | 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. | 3               |          | 1                         | 4              |
| 3.  | Факторы, определяющие удовлетворенность заявителей качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»  | 2               |          | 1                         | 3              |
| 4.  | Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении государственной (муниципальной) услуги.   | 2               |          | 1                         | 3              |
| <b>ИТОГО по модулю «Организация и специфика деятельности МФЦ»:</b>                |  | <b>12</b>       |          | <b>8</b>                  | <b>20</b>      |
| <b>Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ:</b> |  |                 |          |                           |                |
| 6.  | Ознакомление с оборудованием автоматизированного рабочего места оператора МФЦ (персональный компьютер, телефонный аппарат, МФЦ, электронная подпись)   | 2               | 3        |                           | 5              |

| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  |
|--|--|----|----|----|----|
| 7.   | Ознакомление с руководством пользователя АИС МФЦ. Обзор общих элементов интерфейса.  | 2  | 2  | 2  | 6  |
| 8.   | Порядок приема документов и регистрации дела с использованием информационно-коммуникационной инфраструктуры МФЦ  | 2  | 3  | 3  | 8  |
| 9.   | Порядок выполнения административных процедур при предоставлении государственной и муниципальной услуги с использованием информационно-коммуникационной инфраструктуры МФЦ  | 2  | 3  | 3  | 8  |
| 10.  | Порядок передачи документов и обмена информацией с использованием системы межведомственного информационного взаимодействия (СМЭВ)  | 2  | 2  | 2  | 6  |
| 11.  | Порядок выдачи результата оказания государственной и муниципальной услуги заявителю  | 2  | 2  |    | 4  |
| 12.  | Формирование отчетности в АИС МФЦ  | 2  | 2  | 2  | 6  |
| 13.  | Работа в тестовой версии АИС МФЦ   |    | 4  | 4  | 8  |
| ИТОГО по модулю «Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ»:   |  | 14 | 21 | 16 | 51 |
| Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ (по каждой услуге): |  |    |    |    |    |
| 15.  | Основные положения нормативной правовой базы предоставления государственной и муниципальной услуги (законы, подзаконные акты, административные регламенты, методические рекомендации по предоставлению государственных и муниципальных услуг). | 3  |    | 3  | 6  |
| 16.  | Категории граждан, имеющих право на получение государственной и муниципальной услуги.  | 1  |    | 1  | 2  |
| 17.  | Формирование комплекта документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги.   | 3  |    | 2  | 5  |
| 18.  | Порядок выполнения административных процедур и действий при предоставлении   | 2  |    | 2  | 4  |

| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  |
|--|--|----|----|----|----|
|  | государственной и муниципальной услуги. Сроки предоставления государственной и муниципальной услуги.                               |    |    |    |    |
| 19.  | Основания для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги.  | 1  |    | 1  | 2  |
| 20.  | Выдача результата предоставления государственной и муниципальной услуги.   | 1  |    | 1  | 2  |
| 21.  | Практические особенности работы с заявителями – получателями государственной и муниципальной услуги.                               | 2  |    | 1  | 3  |
| 22.  | Стажировка в органах и/или в операционном зале МФЦ   |    | 8  |    | 8  |
| ИТОГО по модулю «Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ (по каждой услуге)»: |  | 13 | 8  | 11 | 32 |
| Тренинги личностного и профессионального развития:   |  |    |    |    |    |
| 24.  | Правила делового этикета. Этические аспекты взаимодействия с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных услуг. | 2  | 6  | 2  | 10 |
| 25.  | Основные технологии эффективной коммуникации. Формирование клиентоориентированного подхода при взаимоотношениях с заявителями.     | 2  | 6  | 2  | 10 |
| 26.  | Бесконфликтные коммуникации. Порядок действий по разрешению конфликтных ситуаций.  | 2  | 6  | 2  | 10 |
| ИТОГО по модулю «Тренинги личностного и профессионального развития»:   |  | 6  | 18 | 6  | 30 |
| Общее итоговое тестирование  |  |    | 3  |    | 3  |