

УТВЕРЖДЕНА

протоколом заседания рабочей группы по повышению  
качества и доступности предоставления государственных  
и муниципальных услуг по принципу "одного окна"  
на территории Омской области при Комиссии по проведению  
административной реформы в Омской области  
от 14 октября 2016 года № 7

## ПРОГРАММА

обучения специалистов групп, осуществляющих прием граждан по  
предоставлению государственных и муниципальных услуг, в  
многофункциональных центрах предоставления государственных и  
муниципальных услуг Омской области

Настоящая программа обучения специалистов групп, осуществляющих прием граждан по предоставлению государственных и муниципальных услуг, в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Омской области (далее – МФЦ, Программа) предназначена для универсальных специалистов МФЦ, осуществляющих прием заявителей по государственным и муниципальным услугам, включая услуги по предоставлению мер социальной поддержки населения, (далее – Услуги). Программа ориентирована на специалистов, не имеющих необходимых знаний и опыта работы в сфере предоставления Услуг.

### ***Цели обучения в соответствии с настоящей Программой:***

- обеспечение достижения результатов деятельности, установленных для МФЦ;
- развитие у специалистов требуемой профессиональной компетенции, формирование практических умений и навыков, необходимых для обеспечения предоставления Услуг по принципу "одного окна";
- повышение качества и доступности предоставления Услуг по принципу "одного окна".

### ***Задачи обучения в соответствии с настоящей Программой:***

-изучение общих принципов предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ от 27 июля 2010 года "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"; нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе нормативных правовых актов Омской области, правовых актов органов местного самоуправления Омской области,

регламентирующих предоставление государственных и муниципальных услуг, включая административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг и соглашения о взаимодействии;

- практическая отработка умений и навыков выполнения административных процедур и действий, осуществляемых при предоставлении Услуг по принципу "одного окна";

- повышение качества консультирования на основе формирования навыков устной коммуникации при непосредственном и телефонном взаимодействии с заявителями;

- формирование навыков эффективного применения средств автоматизации и информатизации при предоставлении Услуг по принципу "одного окна".

В результате обучения в соответствии с настоящей Программой специалисты должны:

***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, должностные инструкции специалистов МФЦ;

- основные пользовательские интерфейсы автоматизированной информационной системы многофункционального центра (далее - АИС МФЦ);

- порядок ведения делопроизводства на базе АИС 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, включая услуги МСП;

- порядок эффективного использования инфоматов;

- основы организации труда и трудового законодательства;

- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, противопожарной безопасности.

***Уметь:***

- 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.

***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 Услуг по принципу "одного окна";

-навыками работы с Единым порталом государственных и муниципальных услуг;

-навыками работы с АИС МФЦ при предоставлении Услуг по принципу "одного окна";

-навыками надлежащего исполнения должностных обязанностей в стрессовых ситуациях и в условиях многозадачности.

В соответствии с настоящей Программой предусмотрено обучение специалистов по следующим основным учебным модулям:

-организация и специфика деятельности МФЦ;

-информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ;

-нормативное правовое регулирование процесса предоставления Услуги в МФЦ;

-личностное и профессиональное развитие.

Обучение может проводиться с привлечением специалистов нижеперечисленных категорий:

-специалисты МФЦ, имеющие опыт работы по специальности не менее 1 года;

-представители власти, в компетенцию которых входит предоставление Услуг.

Обучение проводится в следующих формах:

- (Н) – наставничество, передача опыта;

- (Т) – техническая учеба с привлечением представителей органов власти;

- (Д) – дистанционное обучение в формате видеоконференции с привлечением органов власти.

В процессе передачи опыта специалистов с большим стажем работы новым сотрудникам, последними приобретаются знания об организации предоставления Услуг по принципу "одного окна", изучаются нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуг. Кроме того, наставничество способствует выработке навыков приема от заявителей пакета документов, необходимых для оказания Услуг, а также обучению необходимым навыкам работы в АИС МФЦ с учетом специфики процесса предоставления конкретной услуги непосредственно на рабочем месте.

Техническая учеба с привлечением сотрудников федеральных и региональных органов исполнительной власти проводится по мере

необходимости в зависимости от наличия/отсутствия изменений в федеральном и региональном законодательстве. Как правило, техническая учеба проводится на базе филиалов МФЦ в определенное время и согласовывается сторонами заранее.

В случае невозможности в силу объективных причин провести техническую учебу на базе филиалов МФЦ организуется дистанционное обучение специалистов, которое включает в себя как аудио- и видеоматериалы, размещенные в информационно-правовых системах, на сетевом обучающем ресурсе, в сети "Интернет", так и обучение в формате видеоконференции.

**Тематический план программы обучения универсальных специалистов МФЦ**

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Форма обучения
<b>Организация и специфика деятельности МФЦ:</b>		
1)	Нормативные правовые и организационные основы деятельности по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ	Н
2)	Цель и задачи организации работы МФЦ. Практическая деятельность МФЦ Омской области. Типичные проблемы, с которыми сталкиваются в своей работе сотрудники МФЦ.	Н, Т, Д
3)	Факторы, определяющие удовлетворенность заявителей качеством Услуг, предоставляемых по принципу "одного окна"	Н
4)	Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении Услуги.	Н, Т, Д
5)	Антикоррупционная политика учреждения: основные понятия, принципы. Область применения, обязанности работников.	Н
<b>Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ:</b>		
6)	Ознакомление с оборудованием автоматизированного рабочего места оператора МФЦ (персональный компьютер, многофункциональное устройство, электронная подпись)	Н
7)	Ознакомление с руководством пользователя АИС МФЦ, программного комплекса приема и выдачи документов Росреестра. Обзор общих элементов интерфейсов этих и других программных продуктов.	Н
8)	Порядок приема документов и регистрации дела с использованием информационно-коммуникационной инфраструктуры МФЦ	Н, Т, Д
9)	Порядок выполнения административных процедур при предоставлении Услуги, с использованием информационно-коммуникационной инфраструктуры МФЦ	Н, Т, Д
10)	Порядок передачи документов и обмена информацией с использованием системы межведомственного информационного взаимодействия (СМЭВ)	Н, Т, Д
11)	Порядок выдачи результата оказания Услуги заявителю	Н, Т, Д

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Форма обучения
12)	Формирование отчетности в АИС МФЦ	Н
13)	Работа в тестовой версии АИС МФЦ	Н
<b>Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления Услуг в МФЦ:</b>		
14)	Основные положения нормативной правовой базы предоставления Услуги (законы, подзаконные акты, административные регламенты, методические рекомендации по предоставлению Услуг).	Н, Т, Д
15)	Категории граждан, имеющих право на получение Услуги.	Н, Т, Д
16)	Формирование комплекта документов, необходимых для получения Услуги.	Н, Т, Д
17)	Порядок выполнения административных процедур и действий при предоставлении Услуги. Сроки предоставления Услуги.	Н, Т, Д
18)	Основания для отказа в предоставлении Услуги.	Н, Т, Д
19)	Выдача результата предоставления Услуги.	Н, Т, Д
20)	Практические особенности работы с заявителями – получателями Услуги.	Н
21)	Стажировка в филиалах МФЦ	Н

## Содержание программы:

### Модуль 1. Организация и специфика деятельности МФЦ

- *Обзор основных терминов и понятий, используемых в рамках программы обучения:*

- общее ознакомление с понятием Услуги;
- понятие административного регламента, структура и содержание основных разделов административных регламентов;
- понятие принцип "одного окна", реализация принципа "одного окна" на базе МФЦ;
- понятие МФЦ, нормативно закрепленные требования к МФЦ;
- понятие системы межведомственного информационного взаимодействия (далее – СМЭВ), участники СМЭВ, требования к участникам СМЭВ;
- понятие программного комплекса приема и выдачи документов (далее – ПК ПВД), пользователи ПК ПВД, технология использования ПК ПВД;
- понятие государственной информационной системы Омской области Электронный социальный регистр населения Омской области
- понятие электронной системы управления очередью (далее – ЭСУО), технология использования ЭСУО
- понятие электронной цифровой подписи: простая электронная подпись, неквалифицированная электронная подпись, квалифицированная электронная подпись.

- *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 "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".

- *Факторы, определяющие удовлетворенность заявителей качеством Услуг, предоставляемых по принципу "одного окна":*

- восприятие Услуги заявителями, критерии, определяющие качество предоставления Услуги;

-модель качества Услуг, требования к профессиональным знаниям, навыкам и умениям универсальных специалистов МФЦ, профессионально важные качества универсальных специалистов МФЦ.

- *Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении Услуги.*

- *Антикоррупционная политика учреждения: основные понятия, принципы. Область применения, обязанности работников.*

## **Модуль 2. Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ**

- *Эксплуатация оборудования автоматизированного рабочего места оператора МФЦ:*

- оборудование, входящее в состав автоматизированного рабочего места оператора МФЦ: персональный компьютер, МФУ (многофункциональное устройство), электронная подпись;

- правила эксплуатации оборудования автоматизированного рабочего места оператора МФЦ;

- правила работы с системой управления электронной очередью;

- порядок действий оператора МФЦ при выходе из строя оборудования автоматизированного рабочего места.

- *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 и выдача печатных форм;

- 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;

### **Модуль 3. Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления Услуги в МФЦ**

- *Основные положения нормативной правовой базы предоставления Услуги (законы, подзаконные акты, административные регламенты, методические рекомендации по предоставлению Услуг).*
- *Категории граждан, имеющих право на получение Услуги.*
- *Формирование комплекта документов, необходимых для получения Услуги.*
- *Порядок выполнения административных процедур и действий при предоставлении Услуги. Сроки предоставления Услуги.*
- *Основания для отказа в предоставлении Услуги.*
- *Выдача результата предоставления Услуги.*
- *Практические особенности работы с заявителями – получателями Услуги.*
- *Стажировка в филиалах МФЦ.*