



# Ульяновский государственный университет

Кафедра экономического анализа и государственного управления

## «Система профессионального развития специалистов МФЦ»

старший преподаватель кафедры экономического  
анализа и государственного управления УлГУ  
**МОРОЗОВА ТАТЬЯНА ВЛАДИМИРОВНА**

г. Ульяновск 2022



## О КАФЕДРЕ

Кафедра экономического анализа и государственного управления была создана решением Ученого совета УлГУ **24 мая 2005 года** и является выпускающей по направлению: **«Государственное и муниципальное управление» уровень: бакалавриат и магистратура** (очная, очно-заочная и заочная формы обучения).

В рейтинге всех кафедр УлГУ (82 действующих кафедр) на протяжении 10 последних лет занимает 1-2 места.

В настоящее время кафедра является самым крупным подразделением из всех вузов региона, осуществляющей повышение квалификации государственных и муниципальных служащих Ульяновской области.

На базе Центра переподготовки и повышения квалификации государственных и муниципальных служащих за 2014-2021 годы повышение квалификации и переподготовку прошли более **7000** чел. - специалистов органов государственной и муниципальной власти, руководители и служащие учреждений бюджетной сферы.

С 2014 г. кафедре присвоен статус Федеральной инновационной площадки, осуществляющей повышение квалификации и переподготовку специалистов в сфере закупок для государственных и муниципальных нужд.

## НАШИ КОМПЕТЕНЦИИ

1. Работа базовой кафедры «Организации предоставления государственных и муниципальных услуг при ОГКУ «Корпорация развития интернет-технологий - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» с 2017 по 2020 гг. (3 место в рейтинге всех базовых кафедр УлГУ в течение 2 лет)



## НАШИ КОМПЕТЕНЦИИ

2. Выпуск целевой группы магистратуры по профилю «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» (год подготовки 2018-2019)



## НАШИ КОМПЕТЕНЦИИ

3. Издание двух коллективных монографий (Актуальные проблемы организации предоставления государственных и муниципальных услуг на региональном уровне – 2019, «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: от Электронного Правительства к Цифровому» - 2020)





## НАШИ КОМПЕТЕНЦИИ

### 4. Разработка и реализация программ ДПО для специалистов МФЦ



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА  
И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
РЕСПУБЛИКИ АДЫГЕЯ

**МОИ  
документы**

Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»  
ул. Краснооктябрьская, 47, г. Майкоп, 385000  
тел. 8(8772) 52-45-30 тел./факс 8(8772) 52-50-04  
эл. почта: [umfc@mfc01.ru](mailto:umfc@mfc01.ru)

#### БЛАГОДАРСТВЕННОЕ ПИСЬМО

кафедре экономического анализа и государственного управления  
Института экономики и бизнеса Ульяновского государственного  
университета

Выражаем благодарность за организацию и проведение курсов повышения квалификации по программе «Организация работы многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг».

Хотелось бы отметить высокий уровень организации обучения, а также отличное качество образовательного контента программы: актуальность и новизну тематики, практическую значимость рассмотренного материала, уровень приглашенных в программу экспертов, форму подачи материала.

Директор

Е.А. Юрченко



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА  
И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
РЕСПУБЛИКИ АДЫГЕЯ

**МОИ  
документы**

Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»  
ул. Краснооктябрьская, 47, г. Майкоп, 385000  
тел. 8(8772) 52-45-30 тел./факс 8(8772) 52-50-04  
эл. почта: [umfc@mfc01.ru](mailto:umfc@mfc01.ru)

#### БЛАГОДАРСТВЕННОЕ ПИСЬМО

МОРОЗОВОЙ ТАТЬЯНЕ ВЛАДИМИРОВНЕ  
старшему преподавателю кафедры экономического анализа и  
государственного управления Института экономики и бизнеса

за конструктивное сотрудничество в системе непрерывного профессионального развития специалистов ГБУ РА «МФЦ», разработку практикоориентированной программы ДПО «Организация работы многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг», качественную организацию образовательного процесса, эффективный информационный обмен в режиме реального времени.

Директор

Е.А. Юрченко



## АКТУАЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ

- возрастание потребности в кадровом обеспечении сети МФЦ в связи с открытием новых «точек доступа», а также передачи полномочий по предоставлению общественно-значимых негосударственных услуг (услуги ЖКХ, страховые услуги, услуги естественных монополий и т.д.)
- отсутствие профессионального стандарта специалиста МФЦ и отсутствие профильной подготовки в данной сфере деятельности

# ПРОГРАММА ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ МФЦ



Министерство науки и высшего образования РФ ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный университет»	Форма	
Ф – Учебная программа курсов повышения квалификации		

СОГЛАСОВАНО  
Директор ОГКУ «Корпорация  
развития интернет-технологий -  
многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг в  
Ульяновской области»

О.М.Ягфаров  
«18» сентября 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор –  
проректор по учебной работе УлГУ

С.Б.Бакланов  
«28» сентября 2022 г.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Организация работы многофункционального центра по  
предоставлению государственных и муниципальных услуг»

Объем: 144 академических часа/ 4 зачетных единицы

Программу составил:  
старший преподаватель кафедры  
экономического анализа и  
государственного управления  
Института экономики и бизнеса УлГУ  
Морозова Татьяна Владимировна

«11» марта 2022 г.

Рекомендовано к использованию в  
учебном процессе:  
Решение ученого совета института  
№ 06/249 от 24 марта 2022 г.

г.Ульяновск, 2022 г.

Министерство науки и высшего образования РФ ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный университет»	Форма	
Ф – Учебная программа курсов повышения квалификации		

СОГЛАСОВАНО  
Директор ОГКУ «Корпорация  
развития интернет-технологий -  
многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг в  
Ульяновской области»

О.М.Ягфаров  
«02» сентября 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор –  
проректор по учебной работе УлГУ

С.Б.Бакланов  
«05» сентября 2022 г.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Организация работы многофункционального центра по  
предоставлению государственных и муниципальных услуг»

Объем: 72 академических часа/ 2 зачетных единицы

Программу составил:  
старший преподаватель кафедры  
экономического анализа и  
государственного управления  
Института экономики и бизнеса УлГУ  
Морозова Татьяна Владимировна

«01» сентября 2022 г.

Рекомендовано к использованию в  
учебном процессе:  
Решение ученого совета института  
№ 01/253 от 02 сентября 2022 г.

г.Ульяновск, 2022 г.





## Преимущества программы

1. практикоориентированность
2. простота подачи учебного материала
3. отсутствие лишней информации, не относящейся к реальным функциям специалиста МФЦ
4. прохождение курсов в дистанционном формате
5. возможность индивидуальной траектории обучения в рамках заданного временного периода
6. получение обратной связи от преподавателей
7. получение промежуточных и итоговых результатов руководством МФЦ для принятия кадровых решений
8. получение удостоверения о повышении квалификации установленного образца

# ПРОГРАММА ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ МФЦ



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Ульяновский государственный университет»

Удостоверение является документом установленного  
образца о повышении квалификации

Регистрационный номер 214

## УДОСТОВЕРЕНИЕ

о повышении квалификации

Настоящее удостоверение выдано Денисовой  
(фамилия, имя, отчество)

Анне Алексеевне

в том, что он(а) с « 28 » сентября 2022 о « 09 » ноября 2022 г.  
прошел(а) повышение квалификации в (на) федеральном государственном бюджетном  
образовательном учреждении высшего образования «Ульяновский государственный  
университет»

по программе: «Организация работы многофункционального центра  
(наименование программы)  
по предоставлению государственных и муниципальных услуг»

в объеме 144 часов  
(количество часов)

Прошел(а) стажировку в (на) МФЦ предоставления гос. и мун. услуг в Ульяновской области  
(наименование организации, предприятия, учреждения)

Выполнил (а) итоговую работу на тему \_\_\_\_\_  
(наименование)



Ректор (директор) \_\_\_\_\_

Секретарь \_\_\_\_\_

Дата выдачи 14 ноября 2022г.



# ПРОГРАММА ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ МФЦ

## Структура программы

### **Модуль 1. Организационно-правовые основы деятельности МФЦ**

- 1.1. Обзор основных терминов и понятий, используемых в рамках программы обучения
- 1.2. Понятие, цели, задачи, характеристика деятельности МФЦ. Критерии оценки эффективности работы МФЦ
- 1.3. Нормативно-правовое обеспечение деятельности МФЦ (законодательство, административные регламенты, договоры)
- 1.3. Нормативно-правовое обеспечение деятельности МФЦ (законодательство, административные регламенты, договоры)

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

- 2.1. Основные НПА, определяющие состав и управление информационно-коммуникационным и программным обеспечением МФЦ
- 2.2. МФЦ как центр цифровых компетенций
- 2.3. Элементы ИТ-инфраструктуры сети МФЦ
- 2.4. Состав автоматизированного рабочего места оператора МФЦ
- 2.5. Государственная информационная система «АИС МФЦ»
- 2.6. СМЭВ – как важная система передачи документов и обмена информацией между МФЦ и ведомствами
- 2.7. Единая система идентификации и аутентификации

## Структура программы

### **Модуль 3. Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ**

3.1. Стандарты оказания федеральных услуг, включенных в перечень рекомендованных для оказания через МФЦ по Постановлению Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 (с учётом изменений):

- Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации
- Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации
- Ежемесячная денежная выплата на ребенка в возрасте от 8 до 17 лет, примерного перечня документов (сведений), необходимых для назначения указанной ежемесячной выплаты, и типовой формы заявления о ее назначении
- Выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ
- Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования



# ПРОГРАММА ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ МФЦ

## Структура программы

**Модуль 4. Ключевые навыки эффективной работы специалистов, обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг**

- 4.1. Клиентоориентированность специалиста МФЦ
- 4.2. Технологии разрешения конфликтных ситуаций в системе МФЦ
- 4.3. Эмоциональный интеллект в профессиональной деятельности
- 4.4. Эффективные коммуникации

# ПРОГРАММА ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ МФЦ



Мой диск – Google Диск x 72 часаПрограмма Организаци x +

docs.google.com/document/d/1jtWrZ1xr16CIQPJs5VMNMzbs24qmtgKTT69gZjy6sBQ/edit

72 часаПрограмма Организация работы многофункционального центра по предоставлению госу... ☆ 📁 ☁

Настройки Доступа

100% Обычный... Times New... - 12 + B I U A 🔗 📄 📑 📊 📈 📉 📌 📍 📎 📏 📐 📑 📒 📓 📔 📕 📖 📗 📘 📙 📚 📛 📜 📝 📞 📟 📠 📡 📢 📣 📤 📥 📦 📧 📨 📩 📪 📫 📬 📭 📮 📯 📰 📱 📲 📳 📴 📵 📶 📷 📸 📹 📺 📻 📼 📽 📾 📿 📠 📡 📢 📣 📤 📥 📦 📧 📨 📩 📪 📫 📬 📭 📮 📯 📰 📱 📲 📳 📴 📵 📶 📷 📸 📹 📺 📻 📼 📽 📾 📿

Программа повышения квалификации  
«Организация работы многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг»

Темы	Преподаватель	Материалы к теме	
		задания для семинара	материал для самостоятельной работы
<b>Модуль 1. Организационно-правовые основы деятельности МФЦ</b>			
<a href="#">Тема 1.1. Обзор основных терминов и понятий, используемых в рамках программы обучения</a>	<b>Егоров Ярослав Александрович,</b> заместитель директора по административным вопросам ОГКУ «Корпорация развития интернет-технологий - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»	<a href="#">Решение теста</a>	<a href="#">дополнительный материал</a>
<a href="#">Тема 1.2. Понятие, цели, задачи, характеристика деятельности МФЦ. Критерии оценки эффективности работы МФЦ</a>		<a href="#">Решение теста</a>	<a href="#">дополнительный материал</a>
<a href="#">Тема 1.3. Нормативно-правовое обеспечение деятельности МФЦ (законодательство, административные регламенты, договоры)</a>		<a href="#">Решение теста</a>	<a href="#">дополнительный материал</a>
<a href="#">Тема 1.4. Факторы, определяющие</a>		<a href="#">Практическое задание</a>	<a href="#">дополнительный материал</a>

Введите здесь текст для поиска

1:40 18.11.2022



# ПРОГРАММА ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ МФЦ

## Спикеры программы

### **Модуль 1. Организационно-правовые основы деятельности МФЦ**

**Егоров Ярослав Александрович** - заместитель директора по административным вопросам ОГКУ «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области», старший преподаватель кафедры экономического анализа и государственного управления УлГУ

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

**Макаров Сергей Павлович** - директор департамента развития электронного правительства ОГКУ



# ПРОГРАММА ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ МФЦ

## Спикеры программы

**Модуль 3. Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ**

**Сердюкова Наталья Сергеевна** - начальник отдела эффективного управления департамента корпоративной политики и общественных коммуникаций ОГКУ «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»

**Модуль 4. Ключевые навыки эффективной работы специалистов, обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг**

**Паховская-Баязитова Мария Вячеславовна** - директор департамента корпоративной политики и общественных коммуникаций ОГКУ «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»





# ПРОГРАММА ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ МФЦ

## Варианты участия

1. Оплата по договору об оказании образовательных услуг
2. Участие в федеральном проекте «Содействие занятости» национального проекта «Демография»

# ПРОГРАММА ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ МФЦ



e.mail.ru/inbox/0:16662504630910730412:0/

Mail.ru Почта 1 Облако Одноклассники ВКонтакте 1 Новости Знакомства Игры Все проекты

Возвратные кнопки: Вернуться, Удалить, В папку, Спам, В архив, Ответить, Переслать

Написать письмо

Входящие 1

Wix

Отправленные

Черновики

Архив

Спам

Корзина

Новая папка

## Слова благодарности !

Саида Непсо 20 октября, 11:21  
Кому: вам

Спасибо за прекрасное преподавание, **обучение** и поддержку, которую оказывали все преподаватели программы в процессе **обучения**. Спасибо за опыт, знания и умения, которыми с нами щедро делились. Выражаю огромную **благодарность** за возможность в такой небольшой срок получить много интересного и познавательного, помимо знаний, я получила огромный заряд энергии, позитива и стимул к дальнейшему обучению и использованию в работе. Огромное спасибо за очень доступный, интересный, объемный курс обучения!!!

Отправлено из мобильной Почты Mail.ru

Ответить Переслать

Позвонить Создать событие



Прочитать письмо

Обращайтесь

Рады стараться

Рады, что Вам понравилось

Защищено kaspersky - реклама



Введите здесь текст для поиска





## ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

1. Март 2023 г. – запуск **очно-заочной** магистратуры «Организация работы многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (**дистанционный формат обучения**)
2. Февраль 2023 г. - участие в федеральном проекте «Содействие занятости» национального проекта «Демография» (**модернизация программы ДПО**)
3. Создание центра компетенций специалистов МФЦ



## КОНТАКТЫ

**Лалин Анатолий Евгеньевич**, заведующий кафедрой экономического анализа и государственного управления, профессор, д.э.н. - **+7 963 234-74-61**

**Коннова Инна Борисовна**, руководитель Центра переподготовки и повышения квалификации государственных и муниципальных служащих - **+7 903 338-56-72**

**Морозова Татьяна Владимировна**, старший преподаватель, руководитель программы повышение квалификации «Организация работы многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг» - **+7 964 858-01-97**

**Яковенко Наталья Александровна**, старший лаборант Центра переподготовки и повышения квалификации государственных и муниципальных служащих - **yakovenko111@mail.ru**

Электронная почта кафедры - **eagov01@mail.ru**

Контактный телефон кафедры - **8 (422) 42-61-02**



# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Контактная информация

Кафедра экономического анализа и  
государственного управления

г. Ульяновск, ул. Пушкинская, 4а  
тел. 8 (422) 42-61-02