



СОГЛАСОВАНО

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

  
О.М. Ягфаров  
«28» марта 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор —  
учебной работе УлГУ

  
Проректор  
С.Б. Бакланов  
«29» марта 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

«21» марта 2022 г.

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

г. Ульяновск, 2022 г.



## Содержание

1. Паспорт программы	3
2. Учебный план	8
3. Календарный учебный график	8
4. Рабочие программы модулей	9
5. Условия реализации программы	17
6. Аттестация слушателей	21
7. Оценочные материалы	22



## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

### 1.1. Нормативно-правовые основания разработки

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 30.12.2021);
- Федеральный закон от 27.07.2010 N. 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 03.10.2009 № 796 «О некоторых мерах по повышению качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг»<sup>1</sup>
- Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 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 Российской Федерации от 22.01.2013 № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов» (ред. от 29.11.2018);
- Распоряжение Правительства РФ от 25.12.2013 N 2516-р «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (ред. от 15.11.2013);
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.08.2017 № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Приказ Минтруда России от 12.04.2013 № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
- Концепция совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг и развития системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (2020-2024 годы)

Программа разработана на основе профессионального стандарта (квалификационных требований): «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.10.2018 № 682н.

### 1.2. Категория слушателей

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее специальное образование или высшее образование (уровень бакалавриат, магистратура) различных направлений подготовки, без стажа практической работы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

### 1.3. Область применения

Программа направлена на формирование профессиональных компетенций в соответствии с трудовыми функциями специалистов МФЦ.



#### 1.4. Цель и задачи реализации

Цель реализации 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.

##### Задачи курса:

- ознакомление слушателей с порядком организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе «МФЦ»;
- изучение законодательной базы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- практическая отработка умений и навыков выполнения административных процедур и действий (стажировка), осуществляемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- повышение качества консультирования на основе формирования у слушателей навыков устной коммуникации при непосредственном и телефонном взаимодействии с заявителями;
- формирование навыков эффективного применения средств автоматизации и информатизации при организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- знакомство с корпоративной культурой, стандартами профессиональной этики специалиста «МФЦ».

Курс рассчитан на получение комплексных знаний по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», при обучении рассматриваются алгоритмы эффективного применения средств автоматизации и информатизации при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

#### 1.5. Планируемые результаты обучения и требования к уровню освоения программы

В результате обучения по программе повышения квалификации слушатель совершенствует необходимые для профессиональной деятельности компетенции или приобретает новые.<sup>1</sup>

Профессиональные компетенции	Соответствующая ОТФ, ТФ, ТД профстандарта	Индикаторы достижения компетенций		
		Уметь	Знать	Владеть
ПК-1 Готовность к организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	ОТФ А: Консультирование граждан в области развития цифровой грамотности	- уточнять и формализовать проблему, с которой столкнулся гражданин, в ходе диалога с ним; оказывать консультативную помощь, связанную с	- основные онлайн-сервисы по оказанию электронных услуг, порталы государственных и муниципальных услуг, в том числе услуг, предоставляемых с использованием электронных	- приемами обработки персональных данных с соблюдением требований, установленных законодательством РФ

<sup>1</sup>Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.10.2018 № 682н «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)»



		<p>оперированием персональными данными самими пользователями (и их защитой) при работе с интернет-сервисами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вносить информацию в базы данных;</li> <li>- организовывать консультирование граждан с ограниченными возможностями с привлечением специалистов</li> </ul>	<p>социальных карт, электронных платежей, электронных очередей, электронной приемной;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- прикладные программы ведения баз данных;</li> <li>- средства информационно-коммуникационных технологий для передачи информации;</li> <li>- требования к оформлению документации;</li> <li>- законодательство РФ о персональных данных;</li> <li>- правила деловой переписки и письменного этикета;</li> <li>- правила делового общения и щечевого этикета</li> </ul>	
ПК-2 Способность и готовность к эффективной устной и письменной коммуникации с заявителями	ОТФ Организация и проведение мероприятий по консультированию граждан в области развития цифровой грамотности	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проводить объяснения, сопровождал демонстрацией алгоритма применения персональных компьютеров, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», онлайн-сервисов, мобильных устройств, технических средств автоматизации платежей (в соответствии с запросом гражданина);</li> <li>- планировать индивидуальные и групповые консультации с учетом</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- виды и основные пользовательские характеристики мобильных устройств, приложений информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и способы организации доступа к услугам информационно-коммуникационных технологий;</li> <li>- текстовые, графические, табличные, видео- и аудиоредакторы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- информационно-коммуникационными технологиями В профессиональной деятельности</li> </ul>



		возрастных и индивидуальных особенностей граждан, в том числе уровня цифровой грамотности		
--	--	---	--	--

**Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)<sup>2</sup>**

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Консультирование граждан в области развития цифровой грамотности	3	Выполнение подготовительных работ по консультированию граждан в области применения информационно-коммуникационных технологий	А/01.3	3
			Ознакомительное индивидуальное консультирование граждан в области информационно-коммуникационных технологий	А/02.3	3
			Организационно-техническое обеспечение проведения информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности граждан	А/03.3	3
В	Организация и проведение мероприятий по консультированию граждан в области развития цифровой грамотности	5	Предоставление консультационных услуг по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий	В/02.2	5
			Организационно-методическое обеспечение деятельности по предоставлению консультационных услуг в области развития цифровой грамотности	В/04.5	5

В результате прохождения обучения слушатели **должны** знать:

- нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность МФЦ;
- структуру административных регламентов, определяющих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;
- основные пользовательские интерфейсы автоматизированной информационной системы многофункционального центра (далее - АИС МФЦ);
- порядок ведения делопроизводства на базе АИС МФЦ;
- содержание и порядок работы на портале 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;
- технологию использования системы управления электронной очередью при

<sup>2</sup> Там же



предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- порядок эффективного использования инфоматов;
- правила организации приема посетителей;
- культуру делового общения;
- правила защиты конфиденциальной служебной информации.

В результате прохождения обучения слушатели должны уметь:

- интегрировать в деятельность МФЦ положения федерального и регионального законодательства, инструкции и нормативы;
- ставить цели и формулировать задачи, связанные с надлежащим исполнением должностных обязанностей;
- корректно использовать профессиональную лексику при исполнении должностных обязанностей;
- использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации;
- принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций;
- применять информационно-коммуникационные технологии;
- пользоваться автоматизированными системами учета, регистрации, контроля и информационно-справочными системами при работе с документами.

В результате прохождения обучения слушатели должны 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 государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- навыками работы на портале МФЦ;
- навыками работы с Единым порталом государственных и муниципальных услуг;
- навыками работы с АИС МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных сл г по п ринцип у одного окна»;
- навыками использования технологии эффективной устной коммуникации при взаимодействии с заявителями;
- навыками надлежащего исполнения должностных обязанностей в стрессовых ситуациях и в условиях многозадачности;
- навыками выхода из конфликтных ситуаций при взаимодействии с заявителями в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.

**1.6. Объем программы:** 144 часа (4 ЗЕ), из них 108 контактных.

**1.7. Форма обучения:**

- очная, с применением электронного обучения и/или ДОТ;
- очно-заочная, с применением электронного обучения и/или ДОТ.

Для реализации данной программы в процессе обучения используются лекции, интерактивные занятия, мастер-классы с практиками для разбора реальных проблем при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Программа предусматривает возможность модульного обучения, что позволит выстроить индивидуальную траекторию обучающихся.

**1.8. Документ, выдаваемый после завершения обучения:** удостоверение о повышении квалификации.<sup>3</sup>

<sup>3</sup>Части 13 и 14 статьи 82 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»



## 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Наименование модулей, дисциплин, тем	Всего часов	В том числе			Формы аттестации и контроля знаний	Формируемые компетенции
			теоретические	практические занятия	Самостоятельная работа		
1	2	3	4	5	6	7	8
	Модуль 1. Организационно-правовые основы деятельности МФЦ	27	6	8	13	зачет (тестирование)	ПК-1
2	Модуль 2. Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ	36	12	12	12	зачет (тестирование)	ПК-1
3	Модуль 3. Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ	19	4	8	7	зачет (тестирование)	ПК-2
4	Модуль 4. Ключевые навыки эффективной работы специалистов, обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг	36	8	24	4	зачет (тестирование)	ПК-2
	Модуль 5. Стажировка	20		20		зачет (отчет)	ПК-1, ПК-2
	Итоговая аттестация	6		6		демонстрационный экзамен	ПК-1, ПК-2
	Итого	144	30	78	36		ПК-1, ПК-2

## 3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Форма обучения: очная ЭО и NOT: очно-заочная с ЭО и fiOT.

Режим занятий: 4-8 акад. часов в день в соответствии с утвержденным календарным графиком программы повышения квалификации.

№ п/п	Наименование модулей, дисциплин, тем	Количество аудиторных часов	Дата проведения	Место проведения
1	Модуль 1. Организационно-правовые основы деятельности МФЦ	14	В соответствии с утвержденным расписанием	УлГУ, ИЭиБ, Пушкинская, 4а
2	Модуль 2. Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ	24		УлГУ, ИЭиБ, Пушкинская, 4а
3	Модуль 3. Информационно-коммуникационное и программное обеспечение деятельности МФЦ	12		УлГУ, ИЭиБ, Пушкинская, 4а





4	Модуль 4. Ключевые навыки эффективной работы специалистов, обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг	32		УлГУ, ИЭиБ, Пушкинская, 4а
5	Модуль 5. Стажировка	20		ОГКУ «Правительство для граждан», ул.Гончарова, 11
6	Итоговая аттестация	6		УлГУ, ИЭиБ, Пушкинская, 4а

#### IV. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

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

###### 4.1. Место модуля в образовательной программе

Темы модуля направлены на формирование организационных и правовых компетенций слушателей, что является важной составляющей качественной организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

###### 4.2. Цель и задачи изучения модуля


Целью освоения тем модуля является овладение слушателями знаниями об основных нормативных правовых актах, регламентирующих деятельность МФЦ; умениями и практическими навыками по организации деятельности в системе МФЦ.

В ходе его освоения решаются следующие задачи:

- анализ нормативных правовых документов, регламентирующих организационную деятельность МФЦ;
- ознакомление со структурой и направлениями деятельности МФЦ как организации;
- изучение базовых понятий в сфере организации предоставления государственных и муниципальных сл. г.

###### 4.3. Учебно-тематический план

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий			
		Аудиторные часы			Самостоятельная работа
		лекции	практические занятия, семинары	лабораторные работы	
i	2	3	4	5	6
1.1. Обзор основных терминов и понятий, используемых в рамках программы обучения	6	2	2		2
1.2. Понятие, цели, задачи, характеристика деятельности МФЦ. Критерии оценки эффективности работы МФЦ	8	2	2		4
1.3. Нормативно-правовое обеспечение деятельности МФЦ (законодательство, административные регламенты, договоры)	7	1	2		4
1.4. Факторы, определяющие удовлетворенность заявителей качеством государственных и муниципальных сл. г.	6		2		3

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

предоставляемых по принципу «одного окна»					
Итого	27	6	8		13

Разработчик

Старший преподаватель  
кафедры экономического анализа  
и государственного управления



Т.В.Морозова