

МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ДАГЕСТАН»**

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ГАОУ РД «МФЦ в РД»

_____ 2024г.

М.И. Арсланалиев



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

**ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
ПО ПРИНЦИПУ «ОДНОГО ОКНА»**

Махачкала, 2024

ВВЕДЕНИЕ

Образовательная программа государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» (далее - ГАУ РД «МФЦ в РД») разработана в соответствии с требованиями основных нормативных документов:

- Пунктом 2 части 4 статьи 12 и статьей 76 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 "Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Приказа Минэкономразвития России от 27.05.2016 N 322 (ред. от 26.09.2022) "Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг"
- Устава ГАУ РД «МФЦ в РД», утвержденного приказом Министерства цифрового развития Республики Дагестан № 29-ОД от 05.04.2023г;
- Иных локальных нормативных актов ГАУ РД «МФЦ в РД».

Образовательная программа (далее - Программа) разработана, исходя из потребности ГАУ РД «МФЦ в РД» в непрерывном улучшении качества оказания гражданам услуг и повышении квалификации сотрудников (слушателей) с целью соблюдения прав заявителей при получении государственных и муниципальных услуг, получения ими полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления услуг, а также реализации основных принципов предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренных статьей 4 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Программа состоит из следующих обязательных взаимодополняющих частей:

1. Теоретическая часть. Целью теоретического обучения является приобретение слушателями знаний об организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна", в том числе на базе МФЦ, изучение нормативной правовой базы, регламентирующей предоставление государственных и муниципальных услуг.
2. Практическая часть. Практические занятия проводятся с целью выработки компетенций, умений и навыков приема от заявителей пакета документов, необходимых для оказания той или иной услуги, а также с целью обучения необходимым навыкам работы в АИС МФЦ с учетом специфики процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

Программа реализуется на протяжении всего времени функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по Республике Дагестан и может корректироваться в связи с изменениями:

- нормативно - правовой базы, регламентирующей порядок оказания государственных, муниципальных и иных услуг на площадках МФЦ;
- образовательного запроса слушателей, сотрудников МФЦ, а также организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ;
- требований к стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" и иными требованиями в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Программа определяет содержание образовательных областей с учетом потребностей граждан в качественном, компетентном и своевременном обслуживании, выполнения государственных задач по направлениям совершенствования слушателей (сотрудников) и повышения уровня знаний при предоставлении государственных и муниципальных услуг на площадках МФЦ.

РАЗДЕЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цели обучения:

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

1.2. Задачи обучения:

- изучение нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных и муниципальных услуг, а также иных нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе нормативных правовых актов исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, муниципальных правовых актов, регламентирующих предоставление государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации, 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 государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна";

- повышение качества консультирования на основе формирования у специалистов МФЦ и слушателей навыков устной коммуникации при непосредственном и телефонном взаимодействии с заявителями;
- формирование навыков эффективного применения технических средств автоматизации и информатизации при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна";
- систематическое получение знаний сотрудниками МФЦ для успешного выполнения возложенных на них функциональных обязанностей;
- осуществление контроля над актуализацией базы знаний и её освоение слушателями на площадках МФЦ.

1.3. Планируемые результаты от обучения:

- получение слушателем новых теоретических знаний, выработка компетенции и практических навыков в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна";
- эффективное выполнение должностных обязанностей сотрудниками многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг из числа слушателей, направленное на достижение целевых показателей в сфере услуг, в том числе посредством повышения квалификации в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, посредством создания системы непрерывного развития и обучения слушателей;
- повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в МФЦ посредством создания системы непрерывного развития и обучения слушателей;
- профессиональный рост сотрудников, получение соответствующего уровня знаний, навыков и умений с целью качественного исполнения должностных обязанностей по занимаемым должностям;
- поддержание культуры образования и корпоративной этики по непрерывному развитию сотрудников МФЦ посредством введения прогрессивных форм обучения.

1.4. Целевая аудитория (категории слушателей):

- юридические и физические лица;
- сотрудники МФЦ;
- специалисты организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ;
- лица, имеющие высшее и среднее профессиональное образование;
- государственные гражданские служащие;
- студенты высших и средних учебных заведений;

- безработные граждане и иные лица, желающие повысить уровень знаний в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна".

1.5. Обучение проводится в следующих формах:

- Индивидуальное и групповое обучение;
- теоретическое обучение (лекции);
- тренинги (интерактивное обучение, направленное на развитие знаний и навыков общения, модели делового общения и профессиональные компетенции);
- практические занятия (семинары, практикумы, деловые игры);
- дистанционное и электронное обучение (вебинары, видео-уроки, промежуточное тестирование);
- стажировка;
- курсы повышения квалификации;
- наставничество.

1.6. Обучение слушателей проводится с возможностью привлечения следующих специалистов:

- представителей профильных образовательных учреждений;
- специалистов, в компетенцию которых входят вопросы повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;
- специалистов МФЦ;
- лиц, имеющих научные степени в сфере юриспруденции, психологических наук;
- представителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, а также органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит предоставление государственных или муниципальных услуг;
- специалистов в сфере информационных технологий для обучения по использованию АИС МФЦ.

1.7. Срок освоения программы: 160 часов.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный (тематический) план

Программа подготовки слушателей и сотрудников МФЦ, а также привлекаемых организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна»

№	Наименование дисциплин, разделов и тем	Всего, час	В том числе			Форма контроля
			Лекции, час	Семинарские занятия, час	Практические занятия (в том числе тренинги), час	
	Собеседование					
Блок I	Организация и специфика деятельности МФЦ					
1.1	Вводное занятие для новых слушателей	4	2	2	-	
1.2	Нормативно-правовые и организационные основы деятельности по организации предоставления услуг	1	1	-	-	
1.3	Цикл прохождения документов в процессе организации оказания услуг	1	1	-	-	
Блок II	Содержание и правовое регулирование процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ					
2.1	Особенности предоставления услуг в земельно-имущественной сфере	12	11	1	-	тестирование
2.2	Особенности предоставления услуг в сфере подтверждения гражданско-правового статуса	10	9	1	-	тестирование
2.3	Особенности предоставления услуг в сфере социального обеспечения	12	11	1	-	тестирование
2.4	Особенности предоставления услуг Социального фонда России	10	9	1	-	тестирование
2.5	Особенности предоставления услуг отдела субсидий по ЖКУ	12	11	1	-	тестирование
2.6	Особенности предоставления иных услуг, оказываемых в МФЦ	4	3	1	-	
Блок III	Формирование позитивного имиджа сотрудника МФЦ					

3.1	Навыки эффективной коммуникации	2	-	30 мин	1 ч 30 мин		
3.2	Приемы активного слушания	30 мин	20 мин	-	10 мин		
3.3	Имидж работника МФЦ	2	-	1	1		
3.4	Телефонный и деловой этикет	1 ч 30 мин	-	-	1 ч 30 мин		
3.5	Способы управления диалогом	30 мин	30 мин	-	-		
3.6	Невербальное общение	30 мин	30 мин	-	-		
3.7	Личностные роли	2	2	-	-		
3.8	Особенности работы с конфликтными заявителями	1	50 мин	-	10 мин		
3.9	Принципы работы сотрудника МФЦ	1	-	-	1		
3.10	Работа с выгоранием	1	1	-	-		
Блок IV	Информационная безопасность						
4.1	Соблюдение правил хранения и передачи данных заявителя согласно требованиям 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных»	2	1	-	1		
Блок V	Основное тестирование						
Блок VI	Практика						
6.1	Стажировка в филиалах МФЦ	80	12	4	64	Характеристика	
Блок VII	Итоговый опрос	Устный опрос					
	ИТОГО:	160 ч	76 ч 10 мин	13 ч 30 мин	70 ч 20 мин		

2.2. Рабочая программа

Собеседование.

Проводится в форме устного собеседования по ключевым вопросам процесса оказания государственных и муниципальных услуг, в том числе, на базе МФЦ с целью определения мотивации и готовности слушателей (сотрудников) к освоению дополнительной профессиональной программы.

Блок I. Организация и специфика деятельности МФЦ.

Тема 1.1. Вводное занятие для новых сотрудников (лекция – 2 ч., семинарские занятия - 2 ч.)

Лекция. Приветственная речь. Знакомство руководства и специалистов учебного класса МФЦ со слушателями. Порядок и сроки прохождения образовательной программы в учебном центре. История создания многофункциональных центров. Принципы, цели и задачи функционирования МФЦ. Концепция цифрового развития МФЦ. Зона ответственности сотрудников.

Семинар. Экскурс по МФЦ. Обсуждение жизненных ситуаций при обращении в МФЦ за получением услуг. Выслушивание предложений по улучшению формата взаимодействия с гражданами. Дискуссия со слушателями на предмет вовлеченности и познания в сфере государственных и муниципальных услуг.

Тема 1.2. Нормативно-правовые и организационные основы деятельности по организации предоставления услуг (лекция – 1 ч.)

Лекция. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, в том числе, на площадках МФЦ. Основы организации деятельности МФЦ по предоставлению услуг. Заявительный порядок предоставления услуги. Реализация принципа противодействия коррупции.

Тема 1.3. Цикл прохождения документов в процессе организации оказания услуг (лекция – 1 ч.)

Лекция. Порядок прохождения документов при оказании государственных и муниципальных услуг. Входящая и исходящая корреспонденция. Деловой документооборот.

Блок II. Содержание и правовое регулирование процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

Тема 2.1. Особенности предоставления услуг в земельно-имущественной сфере (лекция – 11 ч., семинар - 1 ч.)

Лекция. Федеральный закон №218 от 13.07.2015г. «О государственной регистрации недвижимости». Межевой и технический планы. Внесение в Единый государственный реестр недвижимости сведений о ранее учтенном земельном участке. Постановка на государственный кадастровый учет земельных участков. Постановка на ГКУ объекта капитального строительства. Государственная регистрация права земельного участка и объектов капитального строительства. Размежевание земельного участка. Дачная амнистия. Передача жилых помещений в собственность граждан в порядке приватизации, оформление соответствующих договоров о безвозмездной передаче жилого помещения в собственность. Внесение записей об изменениях, не влекущих за собой прекращения или перехода права на объект недвижимости. Предоставление выписки из ЕГРН о правах отдельного лица на имевшиеся (имеющиеся) у него объекты недвижимости. Предоставление правообладателю информации о лицах, получивших сведения об объекте недвижимого имущества, на который он имеет права. Государственная регистрация (соглашения о расторжении) договора аренды земельного участка. Государственная регистрация перехода права собственности на недвижимое имущество с использованием средств материнского (семейного) капитала. Государственная регистрация ранее возникшего права на объект недвижимости.

Семинар. Выполнение тестовых заданий. Проверка усвоения знаний. Обсуждение пройденного материала.

Тема 2.2. Особенности предоставления услуг в сфере подтверждения гражданско-правового статуса (лекция – 9 ч., семинар - 1 ч.)

Лекция. Выдача и замена паспорта гражданина РФ. Получение паспорта впервые с достижением 14 лет. Прием документов при замене паспорта в связи с достижением 20 лет. Прием документов при замене паспорта в связи с достижением 45 лет. Замена паспорта в связи со сменой фамилии. Замена паспорта при ошибке. Прием документов при замене паспорта в связи с непригодностью. Регистрация граждан РФ по месту жительства и по месту пребывания. Снятие с регистрационного учета. Постановка иностранных граждан на учет по месту пребывания. Получение заграничного паспорта гражданином Российской Федерации. Выдача справки о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо прекращении уголовного преследования.

Семинар. Выполнение тестовых заданий. Проверка усвоения знаний. Обсуждение пройденного материала.

Тема 2.3. Особенности предоставления услуг в сфере социального обеспечения (лекция – 11 ч., семинар - 1 ч.)

Лекция. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан. Выдача справки (удостоверения) о статусе многодетной семьи для получения мер социальной поддержки. Выдача справки о признании семьи и одиноко проживающего гражданина малоимущими для получения ими государственной социальной помощи и иных мер социальной поддержки. Назначение (перерасчет) и выплата ежемесячного пособия на ребенка. Назначение и выплата единовременной денежной выплаты на детей, поступающих в первый класс, из малоимущих многодетных семей, проживающих в Республике Дагестан. Организация работы по присвоению звания "Ветеран труда". Содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости в части приема документов от заявителя и передачи их в государственные казенные учреждения Республики Дагестан – центры занятости населения в муниципальных районах и городских органах.

Семинар. Выполнение тестовых заданий. Проверка усвоения знаний. Обсуждение пройденного материала.

Тема 2.4. Особенности предоставления услуг Социального фонда России (лекция – 9 ч., семинар - 1 ч.)

Лекция. Федеральный закон № 256 от 29.12.2006г. «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей». Предоставление страхового номера индивидуального лицевого счёта (СНИЛС) застрахованного лица. Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал. Распоряжение материнским (семейным) капиталом. Назначение страховой пенсии по старости, по инвалидности и в связи с потерей кормильца. Назначение социальной пенсии по старости, по инвалидности и в связи с потерей кормильца. Назначение государственной пенсии по старости, по инвалидности и в связи с потерей кормильца. Ежемесячное пособие в связи с рождением и воспитанием ребенка. Предоставление единовременного пособия при рождении ребенка. Предоставление ежемесячного пособия по уходу за ребенком.

Семинар. Выполнение тестовых заданий. Проверка усвоения знаний. Обсуждение пройденного материала.

Тема 2.5. Особенности предоставления услуг отдела субсидий по ЖКУ (лекция – 11 ч., семинар - 1 ч.)

Лекция. Постановление Правительства РФ от 14.12.2005 №761 "О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг". Порядок предоставления гражданам субсидии на оплату ЖКУ. Перерасчет субсидии на оплату ЖКУ. Сведения, запрашиваемые в МФЦ по системе межведомственного электронного взаимодействия. Порядок

расчета субсидии на оплату ЖКУ. Порядок формирования дела на бумажном носителе для архивирования личных дел получателей субсидии на оплату ЖКУ.

Семинар. Выполнение тестовых заданий. Решение задач по субсидии ЖКУ. Проверка усвоения знаний. Обсуждение пройденного материала.

Тема 2.6. Особенности предоставления иных услуг, оказываемых в МФЦ (лекция – 3 ч., семинар - 1 ч.)

Лекция. Государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя. Виды доверенностей и основания их прекращения. Справка с БТИ об отсутствии или принадлежности объекта недвижимости. Оформление технического паспорта на объект капитального строительства. Выдача повторного свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния. Постановка на учет многодетной семьи в целях предоставления земельного участка. Принятие на учет граждан, имеющих право на получение жилого помещения из жилищного фонда Республики Дагестан. Признание молодой семьи участницей подпрограммы "Обеспечение жильем молодых семей"

Семинар. Устный опрос. Проверка усвоения знаний. Обсуждение пройденного материала.

Блок III. Формирование позитивного имиджа сотрудника МФЦ.

Тема 3.1. Навыки эффективной коммуникации. Работа с публикой. Правильные вопросы. Сбор информации. Управление временем. Воспроизведение сути. Презентация. Препятствия. Способы наращивания здоровой и эффективной коммуникации.

Семинар - 30 мин.

Практика: упражнение «Знакомство» - 1 час 30 мин.

Тема 3.2. Приемы активного слушания. Поддерживающее эхо. Уточняющие вопросы. Резюмирование.

Лекция - 20 мин.

Практика - 10 мин.

Тема 3.3. Имидж работника МФЦ. Дресс-код. Стандарты и требования. Критерии и качества эффективного сотрудника.

Семинар - 1 час.

Практика: упражнение «Идеальный сотрудник» - 1 час.

Тема 3.4. Телефонный и деловой этикет. Позитивные и негативные речевые обороты. Перевод негативных фраз в позитивный аналог.

Практика: упражнение «Что бы я хотел услышать» - 1 час 30 мин.

Тема 3.5. Способы управления диалогом. Разность в восприятии и обработке информации между мужчиной и женщиной, быстрыми и медленными людьми. Стратегия выстраивания диалога и здоровой коммуникации.

Лекция - 30 мин.

Тема 3.6. Невербальное общение. Как формируется мнение и впечатления. Доброжелательность.

Лекция - 30 мин.

Тема 3.7. Личностные роли. Взрослый, родитель, ребенок. Особенности взаимодействия с собой и окружающими. Транзактный анализ (краткий экскурс). Разбор транзакций в 4х спектрах. Выход и удерживание себя во взрослой позиции.

Лекция - 2 часа.

Тема 3.8. Особенности работы с конфликтными заявителями. Реакция на агрессию. Разбор механизмов восприятия и реагирования. Способы саморегуляции. Стрессоустойчивость.

Лекция - 50 мин.

Практика: упражнение на дыхание и заземление с разбором методов отстранения и визуализаций – 10 мин.

Тема 3.9. Основные принципы работы сотрудника МФЦ. Отработка пройденного материала. Обсуждение и корректировка пробелов.

Практика: упражнение «Марфуша» - 1 час.

Тема 3.10. Работа с выгоранием. Воронка выгорания. Причины выгорания. Способы самопомощи для восстановления ресурсов. Методы, применяемые в «здесь и сейчас».

Лекция - 1 час.

Блок IV. Информационная безопасность

Тема 4.1. Соблюдение правил хранения и передачи данных заявителя согласно требованиям 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных». (лекция – 1 ч., практика - 1 ч.)

Лекция. Общие положения. Принципы и условия обработки персональных данных. Права субъекта персональных данных. Обязанности сотрудника при сборе персональных данных. Федеральный государственный контроль (надзор) за обработкой персональных данных. Ответственность за нарушение требований настоящего Федерального закона.

Практика. Демонстрация порядка приема документов и обработки персональных данных. Работа в личном кабинете сотрудника. Формирование согласия на обработку персональных данных. Порядок сбора и хранения биометрических данных.

Блок V. Основное тестирование.

Тестирование включает в себя вопросы по всем изученным темам образовательного курса и его прохождение слушателем (сотрудником) осуществляется по окончании двухнедельного обучения и изучения теоретического лекционного материала. Слушатель, претендующий на должность, но не набравший проходной минимум на тестировании к дальнейшей практике в филиале не допускается. Слушатель успешно прошедший тестирование и набравший проходной минимум допускается к прохождению двухнедельной практики в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД».

Блок VI. Практика

Тема 5.1. Стажировка в филиалах МФЦ. (лекция – 12 ч, семинар – 4 ч, практика - 64 ч)

Лекция. Вводная лекция от наставника. Порядок прохождения стажировки. Соблюдение правил внутреннего распорядка. Ознакомление с должностным регламентом. Демонстрация автоматизированных информационных систем МФЦ. Порядок приёма, обработки и выдачи документов. Занесение услуг в программу АИС Логистика.

Семинар. Выполнение индивидуальных заданий. Изучение служебных документов. Обсуждение пройденного теоретического и практического материала. Опрос, проверка готовности к устной аттестации.

Практика. Закрепление на практике и углубление теоретических знаний, их применение, умение использования законодательства в конкретных случаях. Работа в автоматизированных информационных системах МФЦ под контролем наставника. Оказание государственных и муниципальных услуг гражданам. Осуществление запросов по системе межведомственного электронного документооборота. Взаимодействие с гражданами посредством call-центра. Выдача

готовых документов гражданам. Работа с внутренней корреспонденцией. Получение профессиональных навыков и умений для успешного выполнения должностных обязанностей при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Формирование корпоративной культуры и этики общения. Овладение методами подготовки и обоснования управленческих решений, организация контроля их своевременного выполнения. Навыки эффективного менеджмента.

В случае если слушатель, претендующий на должность, показал неудовлетворительный уровень имеющихся знаний по итогам прохождения практики, то ее срок по ходатайству директора филиала может быть продлен, но не более чем на одну неделю.

По окончании стажировки директор филиала проводит слушателю, претендующему на должность, устный опрос для выявления уровня полученных знаний по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг в МФЦ, а также практических навыков работы в автоматизированных информационных системах ГАУ РД «МФЦ в РД». По итогам опроса директор филиала составляет письменную характеристику, направляет ее в отдел кадров. При неудовлетворительной характеристике, слушатель, претендующий на должность не допускается к итоговому опросу. Слушатель, претендующий на должность, завершивший двухнедельную практику в филиале ГАУ РД «МФЦ в РД» и получивший положительную характеристику проходит итоговый опрос со специалистами учреждения, входящими в состав комиссии по отбору персонала.

Блок VII. Итоговый опрос.

Итоговый опрос.

Итоговый опрос осуществляется по совокупности выполненных работ слушателем, в том числе и учебной практики. Система оценивания направлена на выявление уровня знаний, навыков, умений и способностей слушателя полученных им по мере прохождения всего образовательного курса. Итоговый опрос слушателя проводится после успешного прохождения им двухнедельной учебной практики в составе комиссии в соответствии с Положением о подборе и отборе персонала ГАУ РД «МФЦ в РД».

РАЗДЕЛ 3. ФОРМА ОПРОСА И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ.

Оценку и уровень мотивации слушателя, качества освоения образовательной программы и ее реализацию на практике определяют: *собеседование, промежуточное тестирование, основное тестирование, итоговый опрос.*

3.1. Собеседование

Форма: устное собеседование.

Описание, требование к выполнению:

Собеседование включает в себя следующие вопросы:

- Принципы, задачи и цели создания МФЦ;
- Государственные и муниципальные органы, взаимодействующие с МФЦ;
- Деятельность государственных и муниципальных органов власти;
- Порядок оказания услуги (услуга на усмотрение слушателя);
- Знание ПК и офисных программ.

Время прохождения основного собеседования – 15 минут.

Дополнительные юридические вопросы (юрисконсультам):

- наследование и его виды;
- формы договоров;
- доверенность и ее виды.

Время прохождения дополнительного собеседования по юридическим вопросам – 15 минут.

Критерии оценивания:

Каждый правильный ответ на вопрос собеседования оценивается в 1 балл. Максимальное количество баллов основного собеседования – 5 баллов. Максимальное количество баллов дополнительного собеседования по юридическим вопросам – 3 баллов.

Собеседование считается успешно пройденным, если набраны следующие баллы:

Должность	Из 5 баллов
Директор	4 и выше
Заместитель директора	4 и выше
Начальник юридического отдела	4 и выше (общий)
	2,3 из 3 (юридический)
Юрисконсульт	3,8 и выше (общий)
	2 из 3 (юридический)
Старший специалист	3,8 и выше
Начальник операторского зала	3,5 и выше
Специалист	3,5 и выше
Универсальный специалист	3,5 и выше
Универсальный специалист ТОСП	3,5 и выше
Универсальный специалист ЦОУ	3,5 и выше
Старший оператор	3,5 и выше
Специалист по учету и выдаче документов строгой отчетности	3 и выше
Оператор	3 и выше
Оператор ТОСП	3 и выше
Администратор	3 и выше
Курьер	2,8 и выше
Делопроизводитель	2,5 и выше

Количество попыток - 1.

Проведение повторного собеседования возможно только по обоюдному согласию сторон (МФЦ и слушателя).

3.2. Промежуточное тестирование

Промежуточное тестирование проводится в форме прохождения тестирования в части образовательной программы касаясь Блока II. «Содержание и правовое регулирование процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ».

Тема 2.1. Особенности предоставления услуг в земельно-имущественной сфере.

Форма: тестирование.

Описание, требование к выполнению:

Тестирование включает в себя 15 профильных вопросов.

Время на прохождение тестирования – 20 минут.

Критерии оценивания:

Каждый правильный ответ на вопрос собеседования оценивается в 1 балл.

Максимальное количество баллов основного собеседования – 15 баллов.

Тестирование считается успешно пройденным, если правильно выполнено более 50% заданий, соответственно набрано не менее 8 баллов. Если слушатель набрал менее 50%, то рекомендовано повторное изучение материалов и повторное прохождение тестов.

Количество попыток: 1.

Примеры заданий:

1) Какой документ является основанием для приватизации жилого помещения в собственность? Выберите правильный вариант ответа.

а) договор мены жилого помещения;

б) договор дарения жилого помещения;

в) договор на безвозмездную передачу жилого помещения в собственность;

г) договор купли-продажи жилого помещения.

2) Договора аренды земельного участка подлежит государственной регистрации права в обязательном порядке, если заключен на срок? Выберите правильный вариант ответа.

а) 6 месяцев;

б) до одного года;

в) более одного года;

г) более 3 месяцев.

Тема 2.2. Особенности предоставления услуг в сфере подтверждения гражданско-правового статуса

Форма: тестирование.

Описание, требование к выполнению:

Тестирование включает в себя 15 профильных вопросов.

Время на прохождение тестирования – 20 минут.

Критерии оценивания:

Каждый правильный ответ на вопрос собеседования оценивается в 1 балл.

Максимальное количество баллов основного собеседования – 15 баллов.

Тестирование считается успешно пройденным, если правильно выполнено более 50% заданий, соответственно набрано не менее 8 баллов. Если слушатель набрал менее 50%, то рекомендовано повторное изучение материалов и повторное прохождение тестов.

Количество попыток: 1.

Примеры заданий:

1. Срок оказания услуги «Регистрационный учет граждан РФ по месту постоянного жительства»? Выберите правильный вариант ответа.

а) 10 календарных дней;

б) 3 рабочих дня;

в) 7 календарных дней;

г) 5 рабочих дней.

2. Срок обращения гражданина за заменой паспорта при достижении им возраста 45 лет? Выберите правильный вариант ответа.

- а) 10 календарных дней;
- б) 30 календарных дней;
- в) 60 календарных дней;
- г) 90 календарных дней.

Тема 2.3. Особенности предоставления услуг в сфере социального обеспечения

Форма: тестирование.

Описание, требование к выполнению:

Тестирование включает в себя 15 профильных вопросов.

Время на прохождение тестирования – 20 минут.

Критерии оценивания:

Каждый правильный ответ на вопрос собеседования оценивается в 1 балл.

Максимальное количество баллов основного собеседования – 15 баллов.

Тестирование считается успешно пройденным, если правильно выполнено более 50% заданий, соответственно набрано не менее 8 баллов. Если слушатель набрал менее 50%, то рекомендовано повторное изучение материалов и повторное прохождение тестов.

Количество попыток: 1.

Примеры заданий:

- 1) Ежемесячное пособие в связи с рождением и воспитанием ребенка назначается? Выберите правильные варианты ответа.
 - а) беременной женщине, вставшей на учёт в медицинскую организацию от 6-12 недель;
 - б) только детям от 8 до 17 лет, при условии, что среднедушевой доход семьи меньше прожиточного минимума;
 - в) только многодетной семье;
 - г) родителям, воспитывающим ребёнка в возрасте до 17 лет;
 - д) полагается всем по факту рождения детей.
- 2) Льготы на ЖКУ – это? Выберите правильный вариант ответа.
 - а) безвозмездные выплаты отдельным категориям граждан начисляемые и выплачиваемые в зависимости от материального положения и социального статуса;
 - б) безвозмездная компенсационная выплата на оплату ЖКУ малоимущим гражданам;
 - в) безвозмездные выплаты отдельным категориям граждан начисляемые и выплачиваемые не зависимо от материального положения и социального статуса;
 - г) возмездная адресная выплата на оплату ЖКУ малоимущим семьям.

Тема 2.4. Особенности предоставления услуг Социального фонда России

Форма: тестирование.

Описание, требование к выполнению:

Тестирование включает в себя 15 профильных вопросов.

Время на прохождение тестирования – 20 минут.

Критерии оценивания:

Каждый правильный ответ на вопрос собеседования оценивается в 1 балл.

Максимальное количество баллов основного собеседования – 15 баллов.

Тестирование считается успешно пройденным, если правильно выполнено более 50% заданий, соответственно набрано не менее 8 баллов. Если слушатель набрал менее 50%, то рекомендовано повторное изучение материалов и повторное прохождение тестов.

Количество попыток: 1.

Примеры заданий:

- 1) Условия назначения страховой пенсии по старости? Выберите правильные варианты ответа.
 - а) достижение возраста 65 для мужчин или 60 для женщин к 2028г;
 - б) достижение возраста 60 для мужчин или 50 для женщин;
 - в) стаж работы не менее 15 лет;
 - г) стаж работы не менее 8 лет;
 - д) пенсионные накопительные баллы – 30;
 - е) пенсионные накопительные баллы – 25.
- 2) Сертификат материнского (семейного) капитала полагается семьям в случаях, если дети рождены? Выберите правильный вариант ответа.
 - а) на первого ребенка, рожденного в 2018 году;
 - б) на первого ребенка, рожденного в 2021 году;
 - в) на третьего ребенка, рожденного в 2006 году;
 - г) на первого ребенка, рожденного в 2010 году.

Тема 2.5. Особенности предоставления услуг отдела субсидий по ЖКУ

Форма: тестирование.

Описание, требование к выполнению:

Тестирование включает в себя 15 профильных вопросов.

Время на прохождение тестирования – 20 минут.

Критерии оценивания:

Каждый правильный ответ на вопрос собеседования оценивается в 1 балл.

Максимальное количество баллов основного собеседования – 15 баллов.

Тестирование считается успешно пройденным, если правильно выполнено более 50% заданий, соответственно набрано не менее 8 баллов. Если слушатель набрал менее 50%, то рекомендовано повторное изучение материалов и повторное прохождение тестов.

Количество попыток: 1.

Примеры заданий:

- 1) На какой срок предоставляется услуга «Субсидия на оплату ЖКУ»? Выберите правильный вариант ответа.
 - а) на 6 месяцев;
 - б) на 12 месяцев;
 - в) бессрочно;
 - г) на 3 месяца.
- 2) Субсидия на ЖКУ назначается с 1 апреля при обращении заявителя? Выберите правильный вариант ответа.
 - а) с 1 по 15 апреля;

- б) с 1 по 30 апреля;
- в) с 16 по 30 апреля;
- г) с 1 по 25 апреля.

3.3. Основное тестирование

Основное тестирование проводится в составе комиссии в соответствии с Положением о подборе и отборе персонала ГАУ РД «МФЦ в РД».

Форма: тестирование.

Описание, требование к выполнению:

Тестирование состоит из 30 вопросов, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг. На каждый вопрос может быть один или несколько верных вариантов ответа. Время прохождения основного тестирования – 40 минут.

Во время проведения тестирования в кабинете, кроме тестируемых, находится сотрудник, ответственный за проведение тестирования. Перед началом тестирования ответственное лицо знакомит тестируемых с правилами проведения тестирования и с требованиями соблюдения дисциплины. При прохождении тестирования запрещается использовать мобильные телефоны для хранения, приема и передачи информации. При несоблюдении правил прохождения тестирования попытка тестирования прекращается.

Критерии оценивания:

Каждый правильный ответ на вопрос оценивается в 1 балл. Максимальное количество баллов – 30 баллов. Тестирование считается успешно пройденным, если набрано не менее 15 баллов из 30. Лицо, успешно сдавшее тестирование считается допущенным к прохождению практики.

Количество попыток: 1.

Проведение повторного тестирования возможно только по обоюдному согласию сторон (ГАУ РД «МФЦ в РД» и слушателя).

3.4. Итоговый опрос

Итоговый опрос слушателя является заключительным этапом образовательной программы дополнительного профессионального образования и проводится после успешного прохождения слушателем учебной практики.

Форма: устная

Описание, требование к выполнению:

При итоговом опросе комиссия по отбору персонала задает 2 вопроса, касающиеся порядка предоставления государственных и муниципальных услуг. Максимальный балл за каждый вопрос – 10.

Кандидаты, претендующие на должность юрисконсульта, дополнительно оцениваются комиссией на знание основ гражданского, земельного, налогового, административного и иных отраслей российского права. Члены комиссии задают 4 вопроса, максимальный балл за каждый вопрос – 10.

Время прохождения устной части – по запросу.

Комиссией заполняется «Лист кандидата при итоговом опросе». Аттестуемый знакомится с листом кандидата при итоговом опросе под подпись. В случае отказа от ознакомления членами комиссии по отбору персонала составляется акт об отказе от ознакомления.

Критерии оценивания:

Комиссия по отбору персонала подсчитывает общее количество баллов на основании каждого ответа кандидата: максимально 30 баллов – основное тестирование, 20 баллов – устная часть. Для кандидатов, претендующих на должность юрисконсульта дополнительно максимальный балл- 40 (юридическое направление).

Комиссия по отбору персонала на основании итоговой оценки слушателя (сотрудника), претендующего на должность и характеристики с места прохождения практики принимает решение о его дальнейшем трудоустройстве, либо об отказе в трудоустройстве.

Минимальный проходной балл по каждой категории должностей:

Должность	Из 50 баллов
Директор	40 и выше
Заместитель директора	40 и выше
Начальник юридического отдела	40 и выше
Юрисконсульт	30 из 40 (юридический)
Старший специалист	38 и выше
Начальник операторского зала	30 из 40 (юридический)
Специалист	38 и выше
Универсальный специалист	35 и выше
Универсальный специалист ТОСП	35 и выше
Универсальный специалист ЦОУ	35 и выше
Старший оператор	35 и выше
Специалист по учету и выдаче документов строгой отчетности	30 и выше
Оператор	35 и выше
Оператор ТОСП	30 и выше
Администратор	30 и выше
Курьер	25 и выше
Делопроизводитель	25 и выше

Количество попыток - 1.

Проведение повторной итоговой аттестации возможно только по обоюдному согласию сторон (ГАУ РД «МФЦ в РД» и слушателя).

Аттестуемый кандидат на должность обязуется сообщить комиссии по отбору персонала сведения о наличии у него действующего запрета на лишения права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью в соответствии с приговором суда. При сокрытии данной информации трудовой договор с работником прекращается согласно Трудовому Кодексу Российской Федерации.

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.

4.1. Информационно - методическое обеспечение программы

Нормативные документы

1. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 "Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг";
3. Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. № 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 или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями";
4. Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
5. Указ президента РФ от 7 мая 2012 года № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления";
6. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";
7. Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 № 828 "Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации";
8. Приказ Минэкономразвития России от 27.05.2016 № 322 "Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг";
9. Приказ ФМС РФ от 11.09.2012 № 288. "Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации";
10. Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации";
11. Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ (ред. от 31.07.2023) "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации";
12. Федеральный закон от 19.05.1995 № 81-ФЗ "О государственных пособиях гражданам, имеющим детей";
13. Федеральный закон от 28.12.2017 № 418-ФЗ "О ежемесячных выплатах семьям, имеющим детей";
14. Постановлением Правительства РД от 8 августа 2012 года № 265 "Об установлении единовременной денежной выплаты на детей, поступающих в первый класс, из малоимущих многодетных семей, проживающих в Республике Дагестан";

15. Постановление Правительства РФ от 16 декабря 2022 г. № 2330 "О порядке назначения и выплаты ежемесячного пособия в связи с рождением и воспитанием ребенка";
16. Постановление Правительства РФ от 27 мая 2023 г. № 835 "Об утверждении единого стандарта предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан";
17. Постановление Правительства РФ от 14.12.2005 № 761 (ред. от 24.03.2023) "О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг";
18. Федеральный закон от 29.12.2006 № 256-ФЗ "О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей";
19. Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 400-ФЗ "О страховых пенсиях";
20. Федеральный закон от 15.12.2001 № 166-ФЗ "О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации";
21. Федеральный закон от 08.08.2001 № 129-ФЗ "О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей";
22. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ;
23. Федеральный закон от 13.07.2015 № 218-ФЗ "О государственной регистрации недвижимости";
24. Закон Республики Дагестан от 29 декабря 2003 года № 46 "Об обороте земель сельскохозяйственного назначения в Республике Дагестан";
25. Закон РФ от 04.07.1991 № 1541-1 "О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации";
26. Федеральный закон от 30.06.2006 № 93-ФЗ "О внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации по вопросу оформления в упрощенном порядке прав граждан на отдельные объекты недвижимого имущества";
27. "Земельный кодекс Российской Федерации" от 25.10.2001 № 136-ФЗ;
28. "Жилищный кодекс Российской Федерации" от 29.12.2004 № 188-ФЗ;
29. "Гражданский кодекс Российской Федерации" от 30.11.1994г № 51-ФЗ;
30. "Семейный кодекс Российской Федерации" от 29.12.1995 № 223-ФЗ;
31. "Налоговый кодекс Российской Федерации" от 31 июля 1998 года № 146-ФЗ;
32. Федеральный закон "О противодействии коррупции" от 25.12.2008 № 273-ФЗ;
33. Приказ об утверждении Положения о подборе и отборе персонала от 06.06.2023г № 706/п;
34. Приказ об утверждении Методических рекомендаций по проведению плановой аттестации работников ГАУ РД «МФЦ в РД» для членов аттестационной комиссии от 02.07.2020г № 585п;

35. Приказ об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников ГАУ РД «МФЦ в РД» от 17.01.2017г № 39а;
36. Устав ГАУ РД «МФЦ в РД», утвержденный Приказом Министерства цифрового развития Республики Дагестан № 29-ОД от 05.04.2023г;
37. Приказ об утверждении Порядка проведения аттестации работников ГАУ РД «МФЦ в РД» от 26.01.2023г № 77/п.

Электронные обучающие материалы. Интернет-ресурсы

1. Официальный интернет - ресурс (Электронный ресурс): Многофункциональный сервис для проведения тестирования и обучения. Режим доступа: <https://onlinetestpad.com/>;
2. Официальный интернет - ресурс (Электронный ресурс): Консультант плюс – правовая поддержка. Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>;
3. Официальный интернет - ресурс (Электронный ресурс): Видеозвонки Mail.ru - реализация дистанционного обучения. Режим доступа: <https://calls.mail.ru/>;
4. Официальный сайт ГАУ РД «МФЦ в РД» - информация для подготовки к собеседованию. Режим доступа: <https://mfcrd.ru/vakansii/>.

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Техническое оборудование:

- персональный компьютер, ноутбуки;
- МФУ принтеры;
- телевизор, видео- и аудиовизуальные средства обучения;
- магнитно-маркерная доска;
- пассажирский лифт для маломобильных граждан.
- оснащение веб-камерой, микрофоном, аудиоколонками и (или) наушниками;

Материально-технические и иные условия:

- учебный класс, оснащенный необходимой мебелью, партами, стульями;
- методическая литература. Информационные стенды, плакаты;
- актовый зал;
- наличие доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- наличие доступа к Единому portalу государственных и муниципальных услуг;
- наличие доступа к автоматизированной информационной системе АИС «Логистика»;
- функционирующий интернет портал со специализированным разделом, на базе которого реализуется обучение с использованием дистанционных образовательных технологий. В специализированном разделе интернет-портала размещаются лекционные материалы, нормативные правовые акты, локальные нормативные акты, соглашения о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

4.3. Кадровое обеспечение программы

Реализацию Программы обеспечивают квалифицированные специалисты ГАУ РД «МФЦ в РД» с привлечением специалистов согласно пункту 1.6 главы 1 настоящей Программы. ГАУ РД «МФЦ в РД» осуществляет подбор оптимальных форм и методов обучения, организацию обучения, обеспечение учебно-методическими материалами и техническими средствами обучения, организацию регулярного прохождения тренингов личностного и профессионального развития, координацию и контроль ответственных лиц при реализации образовательной программы.