

**Образовательная программа   
«Государственные услуги для всех - МФЦ»**

**Преподаватель: Котляров Максим Максимович, Макарова Юлия Михайловна, Парфенов Роман Владимирович**

**Санкт-Петербург**

**2019**

Содержание

[Введение 3](#_Toc532912995)

[Общие положения 4](#_Toc532912996)

[1. Цель программы обучения 4](#_Toc532912997)

[2. Категории обучающихся: 4](#_Toc532912998)

[3. Задачи программы: 4](#_Toc532912999)

[4. Трудоемкость. 4](#_Toc532913000)

[5. Требования к результатам освоения курса. 4](#_Toc532913001)

[6. Возможность для слушателей с проблемами зрения освоить курс 5](#_Toc532913002)

[7. Форма обучения 5](#_Toc532913003)

[8. Формы и методы контроля знаний слушателей 5](#_Toc532913004)

[9. Требования к предварительной подготовке слушателей для обучения по программе. 5](#_Toc532913005)

[Содержание программы 6](#_Toc532913006)

[Раздел I. Нормативная правовая база 6](#_Toc532913007)

[Раздел II. Государственные и муниципальные услуги, предоставляемые в МФЦ и в электронном виде 6](#_Toc532913008)

[Календарный учебный график 8](#_Toc532913009)

[**Рабочая программа учебного курса** 9](#_Toc532913010)

[Раздел 1. Нормативно-правовая база 9](#_Toc532913011)

[Тема 1.1. Понятийный аппарат. 9](#_Toc532913012)

[Тема 1.2. Нормативные правовые и организационные основы деятельности по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ. 9](#_Toc532913013)

[Тема 1.3. Цель и основные задачи МФЦ. Общая информация о принципах и особенностях работы МФЦ. 9](#_Toc532913014)

[Тема 1.4. Порядок обращения за предоставлением государственных услуг в МФЦ. 9](#_Toc532913015)

[Тема 1.5. Порядок обращения граждан в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу. 10](#_Toc532913016)

[Раздел 2. Услуги, предоставляемые в МФЦ и на Порталах государственных и муниципальных услуг 10](#_Toc532913017)

[Тема 2.1. Услуги ФСС. 10](#_Toc532913018)

[Тема 2.2. Услуги ОСЗН. 10](#_Toc532913019)

[Тема 2.3. Услуги ПФР. 11](#_Toc532913020)

[Тема 2.4. Услуги в сфере здравоохранения. 11](#_Toc532913021)

[Тема 2.5. Комплекс услуг «Пособия, выплаты на детей». 11](#_Toc532913022)

[Тема 2.6. Услуги МВД. 11](#_Toc532913023)

[Тема 2.7. Услуги УФНС. 11](#_Toc532913024)

[Тема 2.8. Услуги в сфере недвижимости. 11](#_Toc532913025)

[Консультирование слушателей по порядку получения государственных и муниципальных услуг. 12](#_Toc532913026)

# Введение

Качество жизни индивида во многом определяется его знаниями о своих правах и возможностях. Для лиц с нарушениями зрения получение государственных   
и муниципальных услуг нередко осложняется несовпадением имеющихся у них возможностей восприятия и сложившейся общественной практики, ориентированной, в основном, на визуально воспринимаемые формы представления информации.

Данная программа разработана в целях реализации Указа Президента Российской Федерации «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 07.05.2012 № 601 в части достижения уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации (далее - граждане) качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее   
90 процентов, в т.ч. в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг.

Программа предназначена для обучения лиц с ограниченными физическими возможностями в целях повышения уровня информированности в вопросах предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в программе раскрываются основные понятия, связанные с предоставлением государственных   
и муниципальных услуг, особенностями подачи документов при обращении   
в многофункциональные центры и через электронные порталы предоставления государственных и муниципальных услуг.

При составлении программы обучения были учтены особенности восприятия информации гражданами с ограниченными физическими возможностями. Процесс обучения производится в том числе при помощи аудиозаписей с лекциями   
по программе обучения. Курс предназначен для взрослых незрячих и слабовидящих обучающихся, однако может быть полезен и обучающимся, не имеющим ограничений по зрению. Также часть материалов может быть интересна и полезна специалистам, занимающимся социальной адаптацией лиц с ограниченными физическими возможностями.

Уровень понимания и знаний материала по обучающей программе проверяется с помощью специализированных тестов.

# Общие положения

1. Цель программы обучения: повышение уровня удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных услуг.

2. Категории обучающихся: взрослые незрячие и слабовидящие граждане, которые   
не могут продуктивно работать с графическим интерфейсом компьютера.

## 3. Задачи программы:

- 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 Санкт-Петербурга;

- получение информации о многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), целях и задачах, нормативно-правовом обеспечении деятельности МФЦ;

- освоение понятийного аппарата по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

‑ получение информации о перечне государственных и муниципальных услуг, особенностях и порядке их предоставления на базе МФЦ;

- упрощение взаимодействия с органами государственной власти, организациями, предоставляющими государственные услуги.

## 4. Трудоемкость.

По данному направлению подготовки нормативный срок освоения программы повышения квалификации – 28 академических часов. Из них 12 часов приходится на аудиторную учебную нагрузку, 10 часов – на самообучение путем самостоятельного изучения дополнительных материалов к программе по списку дополнительных материалов (в том числе путем прослушивания лекций в аудиоформате), 6 часов – на проверку знаний по изученному материалу путем тестирования.

## 5. Требования к результатам освоения курса.

В результате прохождения обучения по программе слушатели должны:

- владеть понятийным аппаратом, связанным с предоставлением государственных   
и муниципальных услуг;

- уметь корректно составлять вопросы по предоставлению государственных   
и муниципальных услуг при обращении в МФЦ или органы государственной власти;

- уметь корректно составлять запросы при подаче документов в электронном виде;

- знать основные положения и наименования нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных и муниципальных услуг;

- знать основной перечень государственных и муниципальных услуг,   
за предоставлением которых граждане могут обратиться в МФЦ или в электронном виде.

## 6. Возможность для слушателей с проблемами зрения освоить курс

Пробная версия курса, успешно опробованная в период с мая по октябрь 2018 года, показала, что незрячие и слабовидящие люди способны освоить основы программирования, не имея каких-либо предварительных специальных знаний в предметной области. Основной фактор успеха – мотивация слушателя и трудолюбие. В процессе реализации пробной версии курса было решено множество методических и технических проблем. Эти результаты учтены в настоящей учебной программе.

7. Форма обучения и продолжительность программы – смешанная форма: онлайн обучение с возможностью проведения очных встреч с преподавателем (консультирование, обсуждение, помощь в освоении материала).

В процессе обучения проводятся:

а) Очные встречи с преподавателем в формате аудиторных лекций два раза в неделю.

б) Консультационная помощь слушателям программы в формате «Вопрос-ответ» на онлайн-платформе для обучения.

в) Самостоятельное изучение материалов слушателями программы, в том числе:

- изучение текстовой информации, размещенной на онлайн-платформе для обучения;

- прослушивание лекций в аудиоформате.

Продолжительность занятий– 3 недели.

## 8. Формы и методы контроля знаний слушателей

Контроль слушателей осуществляется при помощи оценки с применением тестов в качестве промежуточного и финального контроля знаний.

## 9. Требования к предварительной подготовке слушателей для обучения по программе.

- наличие компьютера с доступом в Интернет;

- наличие установленных программ экранного доступа для доступа к материалам курса;

- наличие минимального объема знаний по работе с компьютерной техникой (загрузка текстовых документов, просмотр и сохранение документов), а также знание основ поиска информации в Интернет и работы с интернет приложениями.

# Содержание программы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование разделов и тем** | **Всего часов** | **Теоретич. занятия** | **Самостоят. работа** |
|  | Раздел I. Нормативная правовая база | | | |
|  | Вводное слово | 5 ч. | 2 ч. |  |
| 1.1. | Понятийный аппарат | 1 ч. |
| 1.2. | Нормативные правовые и организационные основы деятельности по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ | 0,5 ч. |
| 1.3. | Цель и основные задачи МФЦ. Общая информация о принципах и особенностях работы МФЦ | 0,5 ч. |
| 1.4. | Порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг в МФЦ | 0,5 ч. |
| 1.5. | Порядок обращения граждан в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу | 0,5 ч. |
| 1.7. | Тестирование |  |  | 1 ч. |
| **Всего по разделу:** | | **6 ч.** | **2 ч.** | **4 ч.** |
|  | Раздел II. Государственные и муниципальные услуги, предоставляемые в МФЦ и в электронном виде | | | |
| **№**  **п/п** | **Наименование разделов и тем** | **Всего часов** | **Теоретич. занятия** | **Самостоят. работа** |
| 2.1. | Услуги ФСС | 4 ч. | 2 ч. | 0,5 ч. |
| 2.2. | Услуги ОСЗН | 0,5 ч. |
| 2.3. | Услуги ПФР | 1 ч. |
| 2.4. | Тестирование |  |  | 1 ч. |
| 2.5. | Услуги в сфере здравоохранения | 3,5 ч. | 2 ч. | 0,5 ч. |
| 2.6. | Комплекс услуг «Пособия, выплаты на детей» | 1 ч. |
| 2.7. | Тестирование |  |  | 1 ч. |
| 2.8. | Услуги МВД | 3,5 ч. | 2 ч. | 1 ч. |
| 2.9. | Услуги УФНС | 0,5 ч. |
| 2.10. | Тестирование |  |  | 1 ч. |
| 2.11. | Услуги в сфере недвижимости | 4 ч. | 2 ч. | 2 ч. |
| 2.13 | Тестирование |  |  | 1 ч. |
| 2.14 | Итоговое обсуждение и консультирование | 2 ч. | 2 ч. |  |
| **Всего по разделу:** | | **21 ч.** | **10 ч.** | **11 ч.** |
| Итоговое тестирование | |  |  | 1 ч. |
| **Итого:** | | **28 ч.** | **12 ч.** | **16 ч.** |

Календарный учебный график

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 1 неделя | | 2 неделя | | 3 неделя | |
|  | | 1 день | 2 день | 1 день | 2 день | 1 день | 2 день |
| Объем аудиторных часов | | 2 ч. | 2 ч. | 2 ч. | 2 ч. | 2 ч. | 2 ч. |
| Самостоятельная работа | Дополнительные материалы  (в том числе прослушивание аудиозаписей) | 3 ч. | 2 ч. | 1,5 ч. | 1,5 ч. | 2 ч. |  |
| Тестирование | 1 ч. | 1 ч. | 1 ч. | 1 ч. | 1 ч. | 1 ч. |

# **Рабочая программа учебного курса**

# Раздел 1. Нормативно-правовая база

**Вводное слово**

Цель программы обучения. Планируемые результаты освоения программы обучения. Обзор разделов программы обучения. Формы контроля знаний слушателей.

## Тема 1.1. Понятийный аппарат.

Определения основных понятий, используемых при обучении по данной программе: государственная услуга, муниципальная услуга, МФЦ, предоставление услуг в электронном виде, Портал государственных и муниципальных услуг, орган государственной власти, административный регламент, заявитель, представитель, законный представитель, категория заявителей, документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, срок предоставления услуги, результат услуги.

## Тема 1.2. Нормативные правовые и организационные основы деятельности по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- 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»

- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

- Постановление Правительства СПб от 30.12.2009 № 1593 «О некоторых мерах   
по повышению качества предоставления государственных услуг на базе многофункционального центра предоставления государственных услуг   
в Санкт-Петербурге».

## Тема 1.3. Цель и основные задачи МФЦ. Общая информация о принципах и особенностях работы МФЦ.

Цель работы МФЦ. Основные задачи МФЦ. Принцип «одного окна». Сектор консультирования и информирования и сектор приема документов.

## Тема 1.4. Порядок обращения за предоставлением государственных услуг в МФЦ.

Предварительное консультирование в ЦТО. Предварительное консультирование   
в секторе МФЦ. Предварительная запись на прием. Представление интересов заявителя. Система управления очередью. Заявитель на приеме. Получение результатов предоставления государственной услуги.

## Тема 1.5. Порядок обращения граждан в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу.

Порядок, особенностей и способов обращения граждан в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с предложениями, заявлениями и жалобами.

Консультирование слушателей по порядку получения государственных   
и муниципальных услуг.

# Раздел 2. Услуги, предоставляемые в МФЦ и на Порталах государственных и муниципальных услуг

## Тема 2.1. Услуги ФСС.

«Государственная услуга по обеспечению инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями», «Государственная услуга по выплате компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников», «Государственная услуга предоставления Фондом социального страхования Российской Федерации гражданам, имеющим право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, государственной услуги по предоставлению при наличии медицинских показаний путевок на санаторно-курортное лечение, осуществляемое в целях профилактики основных заболеваний, и бесплатного проезда на междугородном транспорте к месту лечения и обратно».

Консультирование слушателей по порядку получения государственных   
и муниципальных услуг.

## Тема 2.2. Услуги ОСЗН.

«Выполнение отдельных функций по предоставлению мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг в Санкт-Петербурге в форме денежных выплат», «Выполнение отдельных функций по предоставлению мер социальной поддержки в виде обеспечения инвалидов дополнительными техническими средствами реабилитации (ДТСР)», «Выполнение отдельных функций по предоставлению дополнительных мер социальной поддержки по финансированию расходов, связанных с предоставлением специального транспортного обслуживания отдельным категориям граждан в Санкт-Петербурге», «Предоставление объектов государственного дачного фонда».

Консультирование слушателей по порядку получения государственных   
и муниципальных услуг.

## Тема 2.3. Услуги ПФР.

«Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий   
по государственному пенсионному обеспечению», «Установление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Российской Федерации».

Консультирование слушателей по порядку получения государственных   
и муниципальных услуг.

## Тема 2.4. Услуги в сфере здравоохранения.

«Выдача временных свидетельств и полисов обязательного медицинского страхования единого образца», «Оформление заявки на оказание ВМП и внесение данных заявителя в лист ожидания оказания ВМП».

Консультирование слушателей по порядку получения государственных   
и муниципальных услуг.

## Тема 2.5. Комплекс услуг «Пособия, выплаты на детей».

Услуги по перечням ПДР и ПДФ (общий обзор); «Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал»; «Рассмотрение заявления   
о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала».

Консультирование слушателей по порядку получения государственных   
и муниципальных услуг.

## Тема 2.6. Услуги МВД.

«Государственная услуга по выдаче, замене паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации   
на территории Российской Федерации», «Государственная услуга по оформлению   
и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации», «Государственная услуга по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Консультирование слушателей по порядку получения государственных   
и муниципальных услуг.

## Тема 2.7. Услуги УФНС.

«Прием заявления физического лица о предоставлении налоговой льготы   
по транспортному налогу, земельному налогу, налогу на имущество физических лиц».

Консультирование слушателей по порядку получения государственных   
и муниципальных услуг.

## Тема 2.8. Услуги в сфере недвижимости.

«Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения   
и коммунальных услуг», «Ведение учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях и учета граждан, нуждающихся в содействии Санкт-Петербурга   
в улучшении жилищных условий», «Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество» (в части государственной регистрации права на основании свидетельства о праве на наследство или договора купли-продажи, а также государственного кадастрового учета изменений земельных участков), «Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости» (в части предоставления выписки из ЕГРН об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости).

Консультирование слушателей по порядку получения государственных   
и муниципальных услуг.

## Тема 2.9. Итоговое обсуждение и консультирование.

Обсуждение основных вопросов, затронутых в ходе обучения. Ответы на вопросы, консультирование по изученным государственным и муниципальным услугам.

# **Перечень дополнительных материалов к учебному курсу**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.

2. Налоговый кодекс Российской Федерации.

3. Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. 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».

5. Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 года № 1376   
«Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

6. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

7. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 30.12.2009 № 1593 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных услуг на базе многофункционального центра предоставления государственных услуг   
в Санкт-Петербурге».

8. Закон Санкт-Петербурга от 22.11.2011 № 728-132 «Социальный кодекс   
Санкт-Петербурга».

9. Федеральный Закон от 15.12.2001 № 166-ФЗ «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации».

10. Федеральный закон от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях».

11. Федеральный закон от 28.12.2013 № 424-ФЗ «О накопительной пенсии».

12. Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

13. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 28.02.2011 № 158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования».

14. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.12.2014 №930н «Об утверждении Порядка организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи с применением специализированной информационной системы».

15. Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 № 828 «Об утверждении положения о паспорте гражданина РФ Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации».

16. Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

17. Федеральный закон от 15.08.1996 № 114 «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию».

18. Федеральный закон от 13.07.2015 №218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости».

19. Правила предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (Постановление Правительства Российской Федерации от 14.12.2005 № 761).

20. Закон Санкт-Петербурга от 30.06.2005 № 407-65 «О порядке ведения учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях и предоставлении жилых помещений по договорам социального найма в Санкт-Петербурге»