



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Южно-Российский институт управления



Проект: «Повышение профессионального уровня специалистов многофункциональных центров, оказывающих услуги федеральных органов исполнительной власти»

Москва, 16 ноября 2015 г.



Целевые установки проекта



Проблема:

подготовка управленческих команд и эффективных руководителей, владеющих современным пониманием и инструментарием в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»



Цель:

достижение показателей доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг



Целевая аудитория:

сотрудники МФЦ и организаций, предоставляющих услуги по принципу «одного окна»



Гипотеза:

необходимо внедрение единой образовательной программы обучения сотрудников сети «Мои документы» предоставлению государственных услуг



Подтверждение гипотезы

Нормативная правовая база:

1. Указ Президента РФ от 7.05.2012 №601:

- удовлетворенность граждан качеством предоставления услуг к 2018 г. – 90%;

2. Распоряжение Правительства РФ от 01.12.2013 №2236-р:

- доля государственных услуг Росреестра, предоставляемых в МФЦ по принципу «одного окна» должна достигнуть к 2015 г. – 70%, к 2018 г. – 90%.

Проблемы:

- отсутствие единых стандартов обучения сотрудников сети «Мои документы» предоставлению услуг ФОИВ;

- низкий уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг;

- законодательная «непрозрачность» административных регламентов Росреестра;

- низкий уровень профессионализма сотрудников сети «Мои документы».



Примеры из практики

Во многих субъектах РФ, в том числе в г. Севастополь и Республике Крым, проходят обучающие мероприятия сотрудников сети «Мои документы» предоставления государственных услуг Росреестра, что обусловлено сокращением центров предоставления государственных услуг Росреестра по всей стране.

Ростовская область

В период с 2013 по 2015 годы на базе ЮРИУ РАНХиГС прошли обучение более 400 сотрудников МФЦ Ростовской области. В качестве экспертов были привлечены сотрудники Правительства Ростовской области, Управления Росреестра и Кадастровой палаты по Ростовской области.

Модули образовательной программы: нормативная правовая база, психология работы с заявителями, использование модуля «Росреестр» АИС МФЦ.

Задача обучения – формирование пакета компетенций **универсальных** специалистов сети «Мои документы» для повышения качества предоставления услуг Росреестра по принципу «одного окна».



Опыт Южно-Российского института управления – филиала РАНХиГС



Площадка:

в ЮРИУ РАНХиГС создана первая в стране имитационная модель реально действующего МФЦ – **учебно-консультационный полигон**.
Общее количество слушателей, прошедших обучение на площадке полигона за период с 2012 по 2014 гг. составило **1 178 человек** (представители 31 субъекта РФ).

Ресурсы:

В работе полигона используются ресурсы **Интегрированной информационной системы МФЦ** (свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ от 02.03.2010 №2010611670).

Дистанционная часть обучения реализуется с использованием **Информационно-образовательного портала** подготовки кадров ГМУ (www.eduportal.donland.ru).

Команда:

Членов команды объединяет долговременная и продуктивная работа по реализации проектов, связанных с созданием и внедрением информационных систем, обеспечивающих деятельность МФЦ, а также подготовкой кадров.





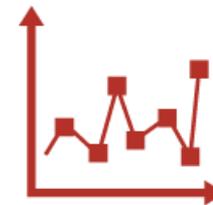
Описание проекта





График реализации





Результаты реализации проекта

Количественные характеристики:

- доля сотрудников МФЦ, прошедших обучение по программе «Предоставление услуг Росреестра по принципу «одного окна» (80%);
- доля государственных услуг Росреестра, предоставленных на базе МФЦ (60%);
- уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг Росреестра на базе МФЦ (более 70%);
- размер государственной пошлины за предоставление государственных услуг Росреестра, перечисляемой из федерального бюджета в бюджет субъекта РФ.

Качественные характеристики:

- повышение уровня «универсальности» специалистов сети «Мои документы»;
- повышение лояльности заявителей к МФЦ;
- усиление бренда «Мои документы».



Направления развития проекта





Тиражирование проекта

1 этап.

Предпроектная подготовка

- Наличие образовательных площадок;
- Анализ образовательных программ;
- Опыт взаимодействия с ОИВ и МФЦ;
- Составление плана и бюджета.

2 этап.

Официальный запуск проекта

- Формирование программы обучения;
- Информационная рассылка приглашений;
- Проведение конкурсных процедур.

3 этап.

Постпроектная работа

- Изучение возможностей тиражирования проекта;
- Формирование новых образовательных программ.



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Спасибо за внимание!

Контакты:

Баранов Алексей Викторович
8(909) 405-89-03, bav.skags@gmail.com

Тагаев Алексей Васильевич
8(928) 769-72-94, tagaevav@gmail.com